لا تَقَع فريسةً لِزَلَّةِ لِسانِك

لا تَقَع فريسةً لِزَلَّةِ لِسانِك

هكذا تصبح سريع البديهة وأكثر نجاحاً

ماتياس پوم

نقله إلى العربية

د. إلياس حاجوج



Original Title:
Nicht Aut Den Mund Gefallen!

ISBN 3 - 478 - 72960 - 2

ISBN 6 - 775 - 54 - 9960 - 978
الطبعة العربية الثالثة 1431هـ ـ 2010م
الناشر العبيكان Obeikan للنشر
المملكة العربية السعودية - شارع العليا العام - جنوب برج المملكة - عمارة الموسى للمكاتب
هاتف: 2937581/2937574، فاكس: 2937588 ص.ب: 67622 الرياض 11517

ح مكتبة العبيكان، 1430هـ

فهرسة مكتبة الملك فهد الوطنية أثناء النشر
بوم، ماتياس
لا تقع فريسة لزلة لسانك./ ماتياس بوم؛ الياس حاجوج - ط3.
الرياض 1430هـ
264ص؛ 14× 21سم
ردمك: 978 - 996 - 54 - 775 - 6
1 - الانتباه (علم نفس) 2- البديهة
أ. حاجوج، إلياس (مترجم) ب. العنوان
ديوي: 153،1532 1430 / 4577
ردمك: 978 - 996 - 54 - 775 - 6 رقم الإيداع: 1430 / 4577

امتياز التوزيع شركة مكتبة العبيكان Obeikan
المملكة العربية السعودية - العليا - تقاطع طريق الملك فهد مع شارع العروبة
هاتف: 4160018 /4654424 - فاكس: 4650129 ص. ب: 62807 الرياض 11595

المحتوى

مدخل

(ديوغينس)، أحد فلاسفة الإغريق في العصور القديمة، أمضى حياته في برميل. كان (ألكسندر الكبير) الشهير معجباً به. (ألكسندر) هذا كان قد فتح أكبر إمبراطورية قائمة حتى ذلك الحين، وكان الحاكم المطلق لكل العالم المعروف وقتذاك تقريباً، وله السلطة على كل شيء في الدولة. وعلى الرغم من أنه كان يرى نفسه من سلالة الآلهة، إلاّ أنه كان يكنّ إعجاباً كبيراً لـ (ديوغينس) الفيلسوف، الذي كان يعيش عيشةً في منتهى التواضع. بيد أن الإعجاب لم يكن متبادلاً. ذات يوم، أتى (ألكسندر) إلى (ديوغينس) وقال له بكبرياء: «ديوغينس، اذكرْ أمنيةً لك، مهما كانت، وأنا أحقّقها لك». أجاب (ديوغينس): «تنحّ جانباً، فأنت تحجب الشمس عني».

لا شك في أن جميعنا يتمنى لو يخطر له مثل هذا الردّ شخصياً. فهو ردّ ظريف وله أكثر من معنى وفيه وخز ونقد مستتر. إنها سرعة البديهة بعينها.

يعالج هذا الكتاب سرعة البديهة من ناحية قابليتها للمحاكاة.

صحيح أن الأجوبة الفلسفية، كجواب (ديوغينس)، لا يمكن تعميمها وتبويبها، بيد أنني أقدّم لك، عزيزي القارئ، ما يكفي من نماذج ردود الأفعال أو الارتكاس، كي لا تعدم جواباً على الإطلاق بعد الآن.

يعاني الكثير من الناس من مشكلة تتمثّل في انعقاد لسانهم وعجزهم عن الكلام في الموقف الذي يشعرون فيه بالتعرّض للهجوم، وينتابهم إحساس بضعف غير مبرَّر. ولا تخطر لهم، إلاّ بعد ساعات، الجملة الرائعة التي كان بإمكانهم الردّ بها في ذاك الموقف.

ابنة أخي (ميشائيلا) تموّل دراستها الجامعية من خلال عمل جانبي تقوم به. في إحدى الفترات استُخدِمَت للعمل في افتتاح معرض صور. وكان (أندرياس)، أحد معارفي البعيدين، استُخدِمَ أيضاً لالتقاط الصور عند المتعهّدة ذاتها. وكان من ذلك النوع من الأشخاص الذين يحلو لهم أن يعدّوا أنفسهم من المجتمع الأنيق، وهم في الحقيقة لا يتنطّطون ويتسكّعون إلاّ على هامش هذا المجتمع.

في أحد الأيام، بينما كان الضيوف يتفرّجون على الصور، توجّه (أندرياس) نحو (ميشائيلا)، قاسها طولاً وعرضاً، ثم قال لها، تعلو وجهه ابتسامة تشنّجية شامتة: «تبدين محترفة، ولكن ثمة تلميحة صغيرة: سوف تدفعين هنا كي تضحكي. هل

فهمتني؟». ثم تابع جولته متّئد الخطى باسترخاء متعمَّد.

عندما فطنت (ميشائيلا) إلى أنه كان عليها أن تردّ بشيء ما، كان الأوان قد فات وأصبح الرجل خارج نطاق السمع. اشتدّ غيظها: «من يظنّ نفسه حقاً؟ إنه مستخدم من قبل المضيفة مثلي تماماً. لا يحقّ له أن يقول لي شيئاً على الإطلاق. وأكثر من ذلك، من علياء أنفه».

في وسعك، عزيزي القارئ، أن تتصور كيف أرهقت (ميشائيلا) نفسها بعد ذلك في التفكير في الردّ الأفضل الذي كان عليها النطق به.

لا شك في أن كل منا سبق أن مرّ بمثل هذا الغضب الحائر العاجز. ولكن، بالاستراتيجية الصحيحة والرأي السليم نفلح في الارتكاس السريع في مثل هذه المواقف. ليس مئة بالمئة من الحالات، ولكن بنسبة أكبر بكثير مما لو انخرطنا في الموقف دون استراتيجية.

الشكلان الأساسيان لسرعة البديهة

«مذبح أوتي»، برنامج حواري مع (أوتفريد فيشر) كان يُعرَض في تلفزيون بايرن. في إحدى الحلقات كانت ضيفته الممثّلة (هيرتا شفيتسيغ) الآتية من المسرح النسائي التحرّري. وهي تجلس الآن وسط حلقة حوار مؤلّفة من أربعة رجال. في سياق اللقاء قال (أوتفريد فيشر) مخاطباً (هيرتا): «يخطر لي أن النساء اللواتي يقدّمن مسرحاً نسائياً لديهم جرأة كبيرة على البشاعة». ردّت (هيرتا شفيتسيغ): «إن كنتَ تقصد بذلك أن من يدافعن عن تحرّر المرأة بشعات دائماً، فأنا أجلس إلى طاولة تضمّ مدافعين عن تحرّر المرأة بشكل صارخ!».

كان هذا جواباً سريع البديهة. وكان ارتكاس (هيرتا شفيتسيغ) مباشراً وسريعاً، على العكس من ابنة أخي. فهنا يُهاجَم شخص ممن لا يذعنون بسهولة ويردّون الهجوم فوراً. وهذا هو المعنى الأول لكلمة سرعة البديهة في اللغة الألمانية. وأنا أسمّيه «حضور الردّ» أو «سرعة الردّ».

ولكن دعنا ننظر في الأمثلة الثلاثة التالية:

- يهرول السيد (برونر) على عجل نحو باب أحد المكاتب. ليس في مقدوره معرفة أن أحدهم يندفع مهرولاً من الجهة الأخرى نحو الباب وبالسرعة ذاتها أيضاً. يفتح السيد (برونر) الباب بسرعة على مصراعيه ويقف مذهولاً وجهاً لوجه أمام الشخص الآخر الذي يقول مذعوراً: «أوه، يا إلهي!». يردّ السيد (برونر): «بإمكانك أن تدعوني برونر أيضاً».
- هاهو رجل قصير القامة يقول: «. . . وهذا ما سأقوله للمدير في وجهه مباشرةً». فيضيف زميله: «وأنا سأرفعك عند ذاك».
- إحدى المتسابقات في برنامج (توماس غوتشالك) التلفزيوني حفلة منزلية كان عليها أن تأكل صراصير مقلية. حاولت المسكينة أن تعتذر قائلةً: «لست جائعةً، لقد تناولت للتو كباباً وسلطة بطاطا». ردّ (غوتشالك): «إذا أردتِ أن تريها ثانيةً، فكُلي».

تمثّل هذه الأمثلة الثلاثة نكات موقف.

بذلك نصل إلى المعنى الثاني لكلمة «سرعة البديهة». فسرعة البديهة هي أيضاً القدرة على خلق النكتة عفوياً من واقعة ما. وأدعوها في هذا الكتاب بـ«حضور النكتة» أو «سرعة النكتة». ويُعدّ كل من (هارالد شميت) و (ستيفان راب) و (كارل دال) و(توماس غوتشالك) أشهر من يمثّل هذا النوع من سرعة البديهة في التلفزيون.

إذن، ثمة نوعان من سرعة البديهة: الأول هو الدفاع عن النفس بشكل ظريف ضد هجوم لفظي، والثاني هو إبداء

ملاحظة فكهة عفوية انطلاقاً من الموقف.

إيجازاً أعرّف سرعة البديهة كما يلي:

يتناول هذا الكتاب سرعة البديهة في وجهيها كليهما: حضور أو سرعة الرّد وحضور أو سرعة النكتة.

كلمة سرعة البديهة في لغات أخرى

إذا ما نظرنا في كلمة سرعة البديهة في لغات أخرى، وجدنا أن الحال مشابه لما هو في اللغة الألمانية. والكلمة الأكثر استعمالاً في اللغة الإنكليزية هي كلمة wit وهي تُستعمَل في معظم الحالات مرتبطةً مع صفة: clever-wit، ready-wit، quick-wit وكما هو الحال في اللغة الألمانية تُستعمَل في اللغة الإنكليزية أيضاً بمعنيين. يُقصَد بالأول ردّ الفعل التلقائي على هجوم، وبالثاني القدرة على إبداء ملاحظة فكهة في أي موقف. والأصل اللغوي في اللغة الإنكليزية يعطي الأهمية للجانب الفكه. فكلمة wit تعني نكتة في الواقع.

أما في اللغة الفرنسية فالمسألة معكوسة. ففيها تُستعمَل عبارتان هما: la promptitude de répartie و la promptitude de riposte. صحيح أن اللغة المتداولة، هنا أيضاً، تتضمن كلا المعنيين، ولكن الأصل اللغوي لكل من la répartie و la riposte يشمل، على العكس من اللغة الإنكليزية، مجال الكلمات التي

تعني «أرجع، أعاد، أجاب، ردّ».

ثمة عبارة أخرى عند الفرنسيين، ولكنها أكثر استعمالاً في اللغة الدارجة في البيوت، وهي: repondre du tac au tac. ولا يمكن ترجمة عبارة du tac au tac بـ«صلصل بالسيف». والحق أن الأمر لا يتطلب دراسة اللغات لمعرفة أية صورة يقوم عليها هذا النوع من سرعة البديهة. والقاسم المشترك لكلتا اللغتين هو الارتباط بـ«السرعة». فالكلمتين la promptitude وquick تشيران إلى وجوب الارتكاس بسرعة هنا.

أخيراً، إذا نظرنا في مفهوم «سرعة البديهة» من ناحية أصله اللغوي في اللغة الألمانية، لكان له وقع همجي Schlagfertigkeit فهنا يتم الضرب في الحال. والمقصود بالتأكيد ردّ الضربة أيضاً. أما المكوّنة الثانية للكلمة فهي Fertigkeit. والمهارات المختلفة كعزف البيانو أو السباحة أو قيادة السيارة يمكن تعلّمها، فلماذا يُفترَض أن يكون الحال مختلفاً مع سرعة البديهة؟.

من الطبيعي أن يتوقف هذا على الموهبة إلى حد ما. فعندما تتوافر فيك الموهبة، تصل إلى مستوى من سرعة البديهة أعلى مما هو الحال لو لم تكن متوافرة لديك. كما هو الحال تماماً في قيادة السيارات. ليس كل منا أهلاً للمشاركة في الفورمولا 1، ولكن كل منا قادر على تعلّم قيادة السيارة؛ على الأقل كل من لديه استعداد لبذل الجهد في سبيل ذلك.

أجوبة سرعة البديهة المنطوقة لها مفعول أقوى من المكتوبة

بعد انتهاء إحدى الدورات المسائية التي كنت أديرها في موضوع سرعة البديهة، جلسنا، المشتركون جميعاً وأنا، في إحدى الحانات. لم يكن في المجموعة سوى مدخّن وحيد، وكان من الطبيعي أنه أشعل سيجارته المستحقّة بعد نهاية الدرس. فجأة، ودون سابق إنذار، وخزه أحد غير المدخّنين على سبيل الدعابة: «ابتداءً من السنة القادمة سوف يُرمى جميع المدخّنين بالرصاص». فردّ المدخّن بإجابة مقتضبة انفجر لها الجميع بقهقهة مدوية. لاشك، عزيزي القارئ، في أنه يعنيك أن تعرف بِمَ أجاب. لقد قال: «في هذه الحالة لابد لكم جميعاً من دفع ضرائب مرتفعة». ربما لا تجد هذه الإجابة بهذه العبقرية على الإطلاق.

لكنني أودّ لفت انتباهك إلى مشكلة تتعلق بالأجوبة سريعة البديهة، وهي أن أجوبة سرعة البديهة المكتوبة أضعف بكثير وأخفّ وقعاً من تلك التي نُطِقَ بها في الموقف الحقيقي. هذا ما كان عليّ تعلّمه لدى اشتغالي بهذا الموضوع. فالردود التي تُشهَد شخصياً أو تُرى في التلفزيون تفقد روعتها عندما تُقرأ على مجرد صحيفة من الورق. ومع ذلك يكون لها في الموقف الحقيقي أثرها المُفحِم وسريع البديهة.

عندما تدوّن بنفسك أجوبة فكهة، ثم يتملّكك لدى قراءتها الانطباع بأن لا مفعول لها، فلا يقعدنّك هذا عن إعطاء هذه الأجوبة بدقة في الموقف الواقعي. فمفعولها منطوقةً أقوى دائماً.

أوجه سرعة البديهة على أرض الواقع

يعالج هذا الكتاب سرعة البديهة في أوجهها كافة. وهذا يشمل سرعة بديهة «مؤدّبة» لا تؤلم أحداً من حيث المبدأ، ولكنه يتضمن أيضاً سرعة البديهة الأخرى، اللاذعة، التي هي أوسع انتشاراً بكثير من سرعة البديهة «المهذّبة اللطيفة».

لا يكفي أن تكون دائماً لطيفاً ومحبّباً.

(هاري هولتسهوي)، مدرّب التواصل السويسري المعروف، كان ضيف (روجر شافينسكي)، المتحدّث الأطول لساناً في سويسرا. ومن المعروف عن هذا الأخير أنه يهاجم ضيوفه دون هوادة ويستدرجهم إلى مواقف خطرة. وللأسف، فإن (هاري هولتسهوي)، باستراتيجيته في الإطراء والمديح، «سيد شافينسكي، أنت محفِّز ومحرِّك أسطوري، وأنا أذكرك دائما كمثال نموذجي»، لم يستطع أن يخلق عند المتحدّث أي رادع يردعه عن الوخز وطول اللسان. فقد تابع (روجر شافينسكي) الوخز واللذع دون تأثّر ودون كلل أو ملل: «يمكن اختزال

جميع كتبك في ثلاث جمل، وهاأنت الآن في صدد وضع كتابك الحادي عشر». ولم يكن منظر السيد (هولتسهوي) يسرّ صديقاً ولا عدوّ. هنا، في مثل هذه الحالات، تسعفنا سرعة البديهة التي «تضرب» فعلاً.

تنصّ النظرية في كتب الاتصال على ما يلي: إذا قدّرت الآخر، قدّرك هو أيضاً. هذا صحيح، وهو ينطبق على الكثير من الحالات، فيما عدا بعض الاستثناءات. ومن أجل هذه الاستثناءات تحديداً عليك أن تكون مسلّحاً.

يريد هذا الكتاب وصف الحالة الواقعية كما هي، واقع الأمر في سرعة البديهة مثلما تواجهنا في الحياة المهنية والحياة الخاصة، في السياسة وفي وسائل الإعلام. عليك أن تصبح سريع البديهة في قواعد اللعبة الحقيقية للحياة، لا في القواعد السائدة في إطار نظرية الاتصال السليمة.

كيف تجني الفائدة القصوى من هذا الكتاب

أقدّم لك في الفصول التالية فنون وأساليب سرعة البديهة. وفي نهاية كل فصل تجد أمثلة تدريبية تتضمن الأجوبة الممكنة. أنت لست مضطراً للبحث عن أجوبتك الخاصة في هذه الأمثلة التدريبية إلاّ إذا نال الأسلوب إعجابك. وإلاّ فاقرأ الأمثلة مع الأجوبة مجرد قراءة. ينبغي عليك مبدئياً تعلّم ما يسرّك ويروق

لك فقط.

كما تجد في الكتاب، إضافة إلى الأساليب، استراتيجيات وقواعد وتلميحات ووجهات نظر أساسية. جميع الأساليب، التي يمكن التدرّب عليها واحداً واحداً في إطار مبدأ الهجوم اللفظي/ الردّ، مزوَّدة برقم موضوع ضمن هلالين إلى جانب عنوان الفصل، مما يسهّل عليك عملية التدريب المنظَّم.

في الكثير من الأساليب تجد أجوبة قياسية صالحة للاستعمال بشكل عام؛ إذ تم اختيارها بحيث يمكنك استخدامها دائماً تقريباً، وبالتالي تنجو من الخطر مؤقتاً في معظم الهجمات اللفظية.

عندما تتعرّض للهجوم، يدخل دماغك في حالة من الشدّة النفسية، ما دام هو غير مبرمَج إلاّ على الهروب أو الهجوم، فيُصاب تفكيرك بالشلل، وتدور أفكارك تائهةً في منزلق دائري لا نهاية له - «يجب عليّ الآن أن أجيب بشيء ما». وجراء هذا الضغط لا يخطر لك أي شيء بدايةً. وبعد ساعة تعثر على الجواب. طبعاً، فقد زالت عنك الشدّة النفسية. من هنا، فإن وظيفة الأجوبة القياسية تتمثل في الحؤول دون وقوعك، في حالة تعرّضك للهجوم، في حالة الصدمة هذه، التي تشلّ التفكير الهادئ. تتمكّن من استخلاص الردّ كما يُستلّ المسدّس من غمده.

كي يكون ردّ فعلك سريعاً في المستقبل، وبالتالي تحافظ على أهلية التصرّف من حيث المبدأ، من المهم أن تجيد الاستخدام التلقائي لجدول منظور من الأجوبة القياسية. وعليك أن تختار في النهاية خمسة أجوبة فقط من الأجوبة القياسية المعروضة في الكتاب، وتحفظها عن ظهر قلب. انقلْ الأجوبة التي اخترتها إلى السطور الفارغة في الصفحة. أما إذا أردت أن ترسّخ في ذاكرتك أكثر من خمسة أجوبة قياسية، فقد ينشأ خطر يتمثّل في طول فترة بحثك ضمن إمكانيات الإجابة أكثر مما ينبغي، لتفاجأ بفوات أوان الردّ.

الجزء الأول

أسس سرعة البديهة

من يرغب في أن يصبح سريع البديهة لا يكفيه التدرّب على الأساليب وحسب، بل يندرج في إطار تعلّم سرعة البديهة بضع مهارات أساسية تجعل رد الفعل سريع البديهة ممكناً أصلاً. يحتاج المرء إلى ثروة لغوية غنيّة، ويجب عليه أن يكون قادراً على التفكير بالتداعي، وأن يكون عازماً على الارتكاس بلا حياء، كما يحتاج إلى شيء من سرعة التفكير. كل هذا يمكن تدريبه بناءً على موهبتك الأساسية.

المبدءان الأساسيان لأجوبة سرعة البديهة

القوس غير المغلقة

هوجِمَ (وينستون تشرشل) في إحدى السهرات من قبل سيدة تُدعى (آستور)؛ إذ قالت له السيدة: «لو كنتُ زوجتك لدسستُ لك السمّ». فأجاب (تشرشل): «لو كنتُ زوجك لتناولته»[1].

هذا الردّ مثال نموذجي على الإجابة سرعة البديهة. ولكن الحكاية لم تنتهِ عند هذا الحد. فقد ردّت السيدة على ذلك قائلةً: «سيد تشرشل، لابد أنك ثمل كلياً». ردّ (تشرشل): «الفارق بيني وبينك هو التالي: عندما أستيقظ صباحاً أفيق من ثملي، أما أنت فتبقين على بشاعتك».

إجابة (تشرشل) الأولى كانت إجابة سرعة البديهة من الطراز الأول، بينما كانت إجابته الثانية إجابة غير لبقة وأقرب إلى الفظاظة. لماذا؟

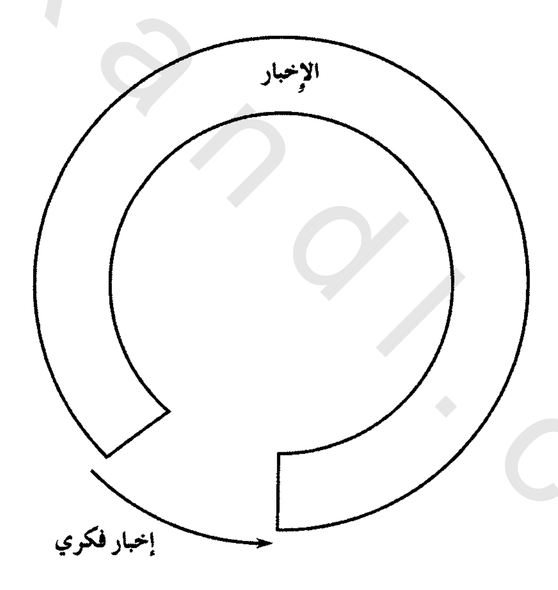
إجابة (تشرشل) الأولى: «لو كنت زوجك لتناولت السم» تعني بعد فك رموزها: «مع شخص مثلك خير للمرء أن ينتحر». لو أن (تشرشل) صاغ إجابته حينذاك على هذا النحو، لما بدت بهذه القوة من سرعة البديهة.

لا ينبغي الإفصاح عن الرسالة تصريحاً، بل تلميحاً. «تنامين وتستيقظين على بشاعتك ذاتها». هنا لا يضطر المستمع إلى إكمال أي شيء. فالإجابة صريحة ومباشرة. لو أنه قال: «لابد لك من مواساة نفسك عند النظر في المرآة كل صباح بأن الجمال الداخلي هو الأهم»، لكان على المستمع إكمال قوس ذهنية ليصل إلى المقولة ذاتها، ولكان لسرعة بديهة (تشرشل) وقع أقوى.

ما الفارق بين ماركس وموركس؟ الجواب: ماركس هو النظرية، موركس هو التطبيق.

لماذا لا تُعدّ هذه النكتة فكهة جداً؟ لأن المتحدّث أغلق الدائرة سلفاً. إنها تفتقد إلى الفكرة التي يتوجب على المستمع متابعتها إلى النهاية. عندما يقول المرء فقط: «ماركس هو النظرية. . .» ويدع المستمع يكمل الباقي بنفسه، تكون النكتة أشد فكاهةً.

إذن، يشتد وقع سرعة البديهة في الإجابة كلما كبرت القوس التي لا يزال على المستمع إكمالها.



عندما يقول لك أحدهم: «تبدو شاحباً جداً»، وتجيبه: «أنت نفسك تبدو شاحب اللون»، فليس هذا من سرعة البديهة في

شيء. أما إذا قلت: «حمداً لله أنه ليس لديك أية مرآة في المنزل»، فإن الرسالة هي ذاتها، إنما على المستمع أن يخرج بالنتيجة بنفسه.

الموقف غير المعقول

- (هارالد شميت) استضاف ذات مرة (كاتارينا فيت)، البطلة الأولمبية السابقة في التزلج الفني على الجليد. ومن المعروف أنه بعد كل عرض في التزلج الفني على الجليد تقوم لجنة التحكيم بتقييم عروض المتسابقات بالنقاط. في سياق الحوار روتْ (كاتارينا فيت) أنها انزلقت مؤخّراً في أحد المطاعم وسقطت أرضاً. فسألها (هارالد شميت) بسرعة خاطفة: «هل فكّرت حينذاك بالتقييم؟». ليس لهذا التعقيب السريع مفعول سرعة البديهة إلاّ لأنه يصف سيناريو غير معقول وفيه ما يكفي من الاستحالة.

ازدحام في أوتوستراد سويسري. الراكب الألماني: «الحمد لله أن الازدحامات في سويسرا لا تطول، كما هو الحال في ألمانيا». الراكب السويسري: «بلى، فالشرطة تقوم أحياناً بإيقاف تام للمرور على الأوتوستراد كي نستطيع مجاراة الازدحامات الألمانية».

نادراً ما ترسم أجوبة سرعة البديهة صورة واقعية معقولة. فهي دائماً تقريباً مبالغ فيها ومشوّهة وغير معقولة.

إليك بعض الأمثلة على سرعة البديهة الناجمة عن أن الجواب غير معقول وفيه ما يكفي من الاستحالة. علماً أن هناك نماذج من سرعة البديهة تفوق هذه الأجوبة، سوف نصادفها في السياق اللاحق من هذا الكتاب.

- لدي من الأموال في حسابي المصرفي ما يتيح لي شراء ثلاثة منازل في كودام.
  - ولكنني لا أنوي البيع.
- كيف يمكننا استعادة الثقة بالسياسة والحكومة؟
  - بأن نقتل جميع السياسيين والموظفين ضرباً.
- أنت تنفق الكثير من المال.
  - لدي آلة طباعة ممتازة.
- هلا كتبت على قالب الحلوى عبارة «مع خالص التهاني»!
  - حسناً، أحضر لي الآلة الكاتبة.
- لِمَ هي أسنانك صفراء هكذا؟
  - أنا أعمل في مصلحة البريد.

قمْ، إذن، بوصف موقف غير معقول تعقّب عليه تعقيباً مناسباً. ويُقصَد هنا بـ«غير معقول» «مجلوب من مكان بعيد»، «هراء»، «كلام فارغ». أنت تجمع بين عوالم لا علاقة لأحدها بالآخر عادةً على الإطلاق.

اسمعْ بدايةَ النكتة التالية: «يقف (البابا) في الطابور بانتظار الدخول إلى حفلة موسيقية صاخبة...»، هذا السيناريو وحده يثير الفضول، إذ يتم الجمع بين عالمين متناقضين كلياً. وهذا غير معقول، مستحيل.

حاول أن تعود بذاكرتك إلى الماضي. عندما كنا أطفالاً، كنا لا نزال نمتلك الجرأة على القيام بحماقات غير معقولة وصفّ الكلام الفارغ دون أي رادع. ونكاد لا نهتم بما يظنّه الآخرون بنا. فالدعابة والمزاح كانا يحتلاّن مركز الصدارة لدينا. ولكن في وقتٍ ما بدأنا بتمثيل دور الكبار، رحنا نقلّد عالم الراشدين الجاد والكئيب. وبذلك فقدنا شيئاً فشيئاً الجرأة والمهارة في التحامق. امتلكْ الجرأة على التفوّه بالهراء والنطق بالسفاسف. أطلقْ لنفسك العنان! لا تفكّر في رأي الآخرين في ذلك. هكذا تنمو سرعة بديهتك وتشتدّ بشكل كبير.

الإجابة عن الأسئلة بالهراء (1)

كلكم تعرفون الأسئلة المحرجة التي يجيب عنها المرء بقوله: «لا أرغب في الحديث عن هذا». هذا هو الجواب المؤدّب المألوف، الذي ليس من سرعة البديهة ولا الأصالة في شيء. لذلك، دعنا نتدرّب، بناء على هذه الأسئلة «المزعجة»، على كيفية إعطاء أجوبة سرعة البديهة عن طريق الردّ بكلام فارغ.

ما هو الهراء أو الكلام الفارغ في الحقيقة؟ إنه معرفة قصد

طارح السؤال ونقله إلى مجال آخر. هاهو أحدهم يسألك: «ما هي أسوأ خصالك الشخصية؟». أنت تعلم ما يقصده بهذا السؤال، ولكنك تبحث الآن عن مجال آخر، عن إطار فكري آخر، وتنقل السؤال إليه، وبالتالي تجيب بشيء مغاير كلياً لما كان يرمي إليه. يمكنك أن تجيب: «نعم، رطوبة إبطيّ».

فيما يلي بعض الأسئلة «المحرجة» التي عليك أن تجيب عنها بـ«الهراء أو الكلام الفارغ» من باب التدريب. غطّ الأجوبة من فضلك، وحاول إيجاد أجوبتك الخاصة.

- ماذا لو تم فصلك من العمل؟
  - أزرع السباغيتي.
- بِمَ تفكّر للتوّ؟
  - ما هو سعر الشوكولا السائلة في الجمعية التعاونية.
- ما أخشى ما تخشاه؟
  - أن يشرع كلبي بالغناء.
- ماذا تفعل لو قال لك الطبيب إنك لن تعيش أكثر من شهرين؟
  - أبدّل الطبيب على الفور.
- أين تكمن أخطاؤك؟
  - في الدرج.

- من في المجموعة هو الأثقل ظلاً عليك؟
  ☜ ذلك اليقظ ذو العينين المبحلقتين.
- ما هو أجرك؟
  ☜ صفعة.
- ما الذي تجده فيك وضيعاً وقذراً؟
  ☜ كبدي.
- ما الجنسيات التي لا تحبّها؟
  ☜ الحَمَوات.
- أترغب فعلاً في أن تولد رجلاً مرة ثانية؟
  ☜ كلا، بل بطْريقاً.
- ما هي مهنتك؟
  ☜ حسب فصول السنة.

ثمة جوابان هراء قياسيان يمكنك أن تنقشهما في ذاكرتك، لأنهما يصلحان لجميع الأسئلة المحرجة تقريباً.

جوابان قياسيان:

- حسب فصول السنة.
- عليّ أن أسأل أولاً مستشاري القانوني.

يصلح الارتكاس غير المعقول للردّ على تسجيل المآخذ

وعلى الهجمات. وهناك جوابان قياسيان بإمكانك استخدامهما على الدوام تقريباً عندما يُسجِّل عليك مأخذ أو تُعيَّر بشيء ما. هاهو أحدهم يقول لك على سبيل المثال: «مكانك الطبيعي مشفى الأمراض العقلية». فتردّ عليه:

- نكاتك تعجبني[2].
- ولكن هذا غير مقفّى على الإطلاق.

الموقف الأساسي أهم من الأسلوب



لا تكفي الأساليب المعروضة في هذا الكتاب وحدها لجعلك سريع البديهة. فعلى أهميتها يكاد يكون موقفك الأساسي أكثر أهميةً. إذا كنت أقرب إلى أولئك الأشخاص المسالمين الدفاعيين، فعليك الآن أن تكون مستعداً للنهوض داخلياً والدفاع عن موقفك. يجب أن تكون على استعداد للقول لشخص آخر: «طفح الكيل، لقد طال احتمالي!». والحق أن لا فائدة تُرجى من إتقانك أساليب ناجعة مختلفة، إن كنت لا تجرؤ على استخدامها في اللحظة الحاسمة، لأنك تفكّر مثلاً: «ولكن من غير الجائز التلفّظ بمثل هذه الأشياء!». وبعد ذلك تعود إلى المكابدة والتحسّر من جديد.

يكتب (رينيه إيغلي) في كتابه مبدأ لولا : «يجب علينا الكفّ عن قول وفعل أشياء «مؤدّبة» فقط، خوفاً من إزعاج أو جرح أحد. يجب علينا أن نبدأ بالتفكير باستقلالية تامة: بمعزل عن كل ما يظنّه فينا الأهل والمدرسة والجيران ووسائل الإعلام إلخ».

سريعو البديهة هم أشخاص يعترضون ولا يخجلون، وفي وسعهم أيضاً أن يكونوا محطّ الأنظار، ولا يتشنّجون في رغبتهم في أن أحداً لا يذكرهم بالسوء، ويجازفون في أن أحداً لا يصفّق لما يقولون أو يفعلون.

ليس المهم ما تقول، بل الأهم في الواقع أن تقول شيئاً أصلاً.

بإمكانك أيضاً استخدام لغة الجسد في سلوكك. عندما تجد نفسك في موقف ترغب فيه بردٍّ سريع البديهة، بإمكانك أن تشمّر عن ساعديك. هذا يعزّز موقفك: «أنا مصرّ على موقفي». أنت تدعم، بلغة الجسد، استعدادك للقتال. افعلْ هذا قبل كل شيء في مواقف تخشى فيها من نشوب نزاع.

إن تغيير موقفك الأساسي الداخلي يعني تغيير شيء ما في أعماق شخصيتك بشكل دائم. لا يكفي أن يتغيّر سلوكك الظاهري، بل يجب أن تتغيّر أفكارك الحقيقية.

تلك هي المشكلة في الكثير من الحلقات الدراسية وكتب

النصائح الحياتية. ففيها تُباع الغبطة بأرخص من ثمنها. خذْ مثلاً دورات التدريب على التسويق والبيع. هنا يُلقَّن المشتركون النظر إلى الزبون على أنه صديق. لا شك في أن الفكرة جيدة، ولكنها غير مجدية. ليس بإمكانك النظر إلى الزبون بشكل منعزل على أنه صديق، بينما تبقى على حالك تجاه بقية العالم. هذا مجرد قناع، موقف سطحي. ولا يتغيّر موقفك الأساسي إلاّ عندما تنظر إلى كل الناس على أنهم أصدقاء. حتى مرؤوسيك، حتى جيرانك، حتى حماتك، حتى المشرّدين الذين تمرّ بهم عادةً مرور الكرام دون أن تلتفت إليهم. إن تغيير الموقف الأساسي يعني أكثر من إعطاء الناس وعوداً كاذبة. يجب أن تكون مستعداً كي تتغيّر كإنسان، هذا يعني أن تصبح إنساناً آخر . بشكل دائم.

أما إمكانية تغيير موقفك الأساسي فسوف نصفها في فقرة «التأثير في المستقبل بالإيحاء» من فصل «تقنية سيمولغان».

يكتب (روبرت لي) في كتابه الجدل للمديرون: «إن قراءة هذا الكتاب مفيدة للغاية من أجل التحضير لحلقة الجدل الدراسية، ولكنها لا تغني عنها». وهذا هو شأن سرعة البديهة أيضاً.

ثروة لغوية فاعلة كبيرة

سرعة البديهة هي دائماً تلاعب بالألفاظ أيضاً. كلما كبرت ثروتك اللغوية الفاعلة، اشتدّت سرعة البديهة في ردود أفعالك.

يتألف متن اللغة الألمانية من 400000 كلمة تقريباً. ويضم معجم ضبط الكتابة (إصدار 1996) أكثر من 115000 كلمة. أما ثروتك اللغوية السلبية أو المنفعلة، هذا يعني جميع الكلمات التي تفهمها، ولكنك لا تستعملها بالضرورة، فتضم حوالي 50000 كلمة. انظرْ في الجملة التالية من فضلك: «حتى أنواع الأنفاق الهوائية للسيارات في هذه الأيام تستحيل بحداثية التقادم إلى شغف مجذوب بالحنين»[3]. لا شك في أنك لا تجد صعوبة في فهم هذه الجملة. فكلمة «مجذوبة» معروفة لمعظم القراء، بيد أنها لا تنتمي لديهم إلى الثروة اللغوية الفاعلة، بل المنفعلة. وتضم ثروتك اللغوية الفاعلة، هذا يعني جميع الكلمات التي تستعملها في غضون سنة واحدة مرة واحدة على الأقل، حوالي 3000- 5000 كلمة. بينما لا يتجاوز عدد الكلمات في الجريدة المصوّرة 1000 كلمة تقريباً.

كيف يمكن، إذن، توسيع الثروة اللغوية الفاعلة؟ أقترح عليك خمسة تمارين.

القراءة بصوت عال:

اقرأ كل شيء في المستقبل بصوت عال. فعندما تفعل شيئاً ما بشكل فاعل، يكون الأثر التعلّمي أكبر بمراحل منه عندما تكون مجرد منفعل. إن ثروتك اللغوية الفاعلة هي المخزون اللغوي الذي تستعمله فعلاً. عندما تقرأ بصوت عال، تكون فاعلاً. فالقراءة وحدها لا تكفي. وإلاّ لكان جميع قراء الجرائد، الذين يقرؤون الجريدة كل يوم لمدة 15 دقيقة على الأقل، يمتلكون ثروة لغوية هائلة. إن ما تنطقه مرة (أي تقرؤه بصوت عال) يمكنك استعادته في المستقبل على نحو أسهل. عندما تنطق أربع مرات باسم رئيس الوزراء الياباني (هاشيموتو)، تكون فرصة تذكّره أكبر مما لو تنظر إليه منتقلاً ببصرك بسرعة إلى الكلمة التالية، كما هو مألوف عادةً. لذا أرجوك أن تبدأ منذ الآن بقراءة هذا الكتاب بصوت عال. تجرّأ على هذا. وتأكّد أنك سوف تعتاد عليه بعد 10 دقائق فقط.

تلخيص مقالات الجريدة:

لخِّصْ لنفسك مقالات الجريدة التي ربما تقرؤها في كل الأحوال. ويُفضَّل تلخيصها بصوت عال. بإمكانك القيام بهذا متمتماً بصوت خافت حتى وأنت في الترام، ولن يلاحظك أحد. سوف تستعمل تلقائياً صيغ وتعابير ومفردات الصحفي كاتب المقال، وبذلك توسِّع ثروتك اللغوية الفاعلة. أضفْ أن لهذا

التمرين أثر جانبي يتمثّل في أنك سوف تستبقي الكثير مما ورد في المقال المقروء، وتنمو ثقافتك العامة.

إنشاء سجلّ للعبارات الجديدة:

أنشئ لنفسك سجلاً (أو بالأحرى مصنّفاً أو دفتراً أو ملفّاً في الكمبيوتر) يضم العبارات والصيغ التي تثير إعجابك. إنما لا تكتب إلاّ جملاً تامة، لا كلمات مفردة. قمْ بتسجيلها بصوتك على شريط تسجيل واسمعْ هذا الشريط بشكل منتظم. على سبيل المثال وأنت في السيارة في طريقك إلى العمل. على هذا النحو سوف تتحوّل هذه العبارات والكلمات شيئاً فشيئاً إلى ثروتك اللغوية الفاعلة.

تزويد كل اسم وفعل بصفة أو بظرف:

اقرأ أي كتاب أو مقال في جريدة، ثم حاول العثور على صفة لكل اسم وعلى ظرف لكل فعل. فيما يلي بعض الأمثلة التدريبية. غطّ الأجوبة وحاول إيجاد الحلول بنفسك أولاً.

وضعتُ المسامير في يديه.

وضعتُ المسامير الصدئة برفق في يديه الجاسئتين.

النظرة إلى الماضي أسعدتها.

النظرة المجذوبة إلى الماضي الحزين أسعدتها داخلياً.

صفّق الجمهور.

صفّق الجمهور الضجر متحرّراً.

حُجِبَت الهوّة بالشجيرات.

حُجِبَت الهوّة العميقة بارتياح بالشجيرات الكثيفة.

سأل: «هل أنتم موافقون؟»، فأومأ الجميع.

سأل بنظرة بريئة: «هل أنتم موافقون؟»، فأومأ الجميع بانتباه.

استبدال الأفعال في الجمل:

استبدل الأفعال في مقالات الجريدة أو في كتاب ما.

مثال:

يبدو أن الرغبة في تأسيس شركة خاصة لا تتعلق بالعمر.

يظهر أن الرغبة في إقامة شركة خاصة لا تتوقّف على العمر.

الجرأة على الوقاحة

إن سرعة البديهة، بقدر ما يتعلق الأمر بالقدرة على الردّ، نادراً ما تكون لطيفة ومؤدّبة، وغالباً ما تكون جارحة. فهناك دائماً تقريباً شخص ما يشعر أنه مستهدَف. سرعة البديهة ليست محايدة، بل هجومية. تكتب (فيرا بيركنبيل) في كتابها البلاغة: «إن أحد أوجه ما يُسمّى سرعة البديهة يتمثّل في الاستعداد

الداخلي للضرب». فهناك دائماً جزء من الوقاحة والإهانة فيها. هذا هو واقع الحال في أجوبة سرعة البديهة. شئنا أم أبينا.

«لو كنت زوجك لتناولت السمّ». تُرى كيف كان شعور السيدة المسكينة (آستور) لدى سماعها ردّ (تشرشل) هذا؟

الوقاحة جزء من سرعة البديهة. فإذا كنت شخصاً يريد دائماً أن يرى الآخرين على حق، ولا يرغب في إيلام أحد، شخصاً لا يريد أن يلفت الانتباه أبداً، شخصاً يعنيه للغاية أن لا يذكره أحد بالسوء، شخصاً غايته دائماً تلبية توقّعات الآخرين وعدم تخييب ظنّهم، فلن يمكنك أن تكون سريع البديهة أبداً.

المشهد المرسوم كاريكاتورياً في الصفحة 30 حصل فعلاً على النحو التالي:

سكرتيرة من معارفي في زوريخ، وهي امرأة جُبِلَت على السحر والجاذبية، بدأت عملها لدى ربّ عمل جديد. ذات يوم كان عليها أن تُدخِل في برنامج معالج النصوص ملاحظات كتبها مديرها الجديد بخطّ يده. بيد أن «شخبطة» المدير لم يكن بالإمكان فكّ رموزها. فقالت لمديرها: «لا أستطيع قراءة خطّك». ردّ المدير: «أعطيك أربعة أشهر كي تتعرّفي على خطّي وتتعلّمي فكّه». فردّت قائلةً: «أعطيك أسبوعين كي تكتب بخطّ أستطيع قراءته».

أعجبتك الإجابة، أليس كذلك؟ إنها جيدة، لأنها وقحة بما

يكفي. إن سرعة البديهة دون قسط من الوقاحة لهي سلاح كليل لا خطر منه. بالمناسبة، فقد ضحك المدير ملء شدقيه.

اكسرْ قالبك في اللطف والتأدّب. امتلك الجرأة على الوقاحة. من يتدرّب على الوقاحة يشتدّ اعتداده وثقته بنفسه في الوقت ذاته.

عيد الأب هو المقابل لعيد الأم. في هذا اليوم قال الأب بعد تناول الأسرة طعام الغداء: «اليوم عيد الأب، لذلك لا أجدني مضطرّاً إلى المساعدة». ردّت عليه ابنته ذات السبعة عشر ربيعاً: «إن كل أيام السنة بالنسبة لنا عيد الأب». كان هذا وقاحةً، كان هذا سرعة بديهة.

إن كنت ترغب في أن تصبح أسرع بديهةً، لابد لك من أن ترتضي بأن تغدو محطّ الأنظار. وعندئذ تكون وقحاً وفضولياً وتقلع عن الرغبة في المسالمة وفي اعتبار الآخرين دائماً على حق. يجب عليك تقبّل هذا الدور داخلياً أولاً.

لتدريب «المهارة في الوقاحة» أقترح عليك التمارين التالية، حيث يتعلق الأمر بالخبرة القائلة إنه لن يصفّق لك كل إنسان عندما تكون أصيلاً وسريع البديهة ووقحاً.

عندما يُملي عليك أحدهم رقم هاتفه في أثناء المكالمة، كرّر الرقم، ولكن بشكل خاطئ كلياً:

المتّصل: «رقمي هو: 77234523».

أنت: «أكرّر الرقم: 44657360».

وإذا لم يضحك الشخص الآخر، فليكن. فأنت تتدرّب على أن تكون وقحاً. وهذا هو النجاح. في الأحوال العادية يضحك الناس ملء أشداقهم. وإذا لم يفعلوا، تكون قد عرفت على الأقل مع من عليك القيام بهذا.

سجّل على مجيبك الآلي نصّ استقبال جديد، بحيث تربك المتّصل أو تخدعه.

«رولف كايزر، نهارك سعيد... [انقطاع لمدة ثلاث ثوان]... هاها، هاها! هنا ليس رولف كايزر، بل مجرد مجيبه الآلي. مع ذلك يمكنك التحدّث بعد سماع الصافرة».

في الحالة العادية يكون المتّصل قد تحدّث في ما يريده خلال وقفة الثواني الثلاث.

ثمة نصّ آخر يمكنك تسجيله على مجيبك الآلي: «نهارك سعيد، أنا في صدد ممارسة الرياضة أو التسوّق. تكلّم الآن من فضلك».

إذا ما اغتاظ أحدهم من هذا، فكنْ ممنوناً. فبهذه الألاعيب تتعرّف إلى حقيقة الأشخاص. يدور الموضوع في هذا التمرين بالدرجة الأولى حول امتلاكك الجرأة لتكون أشدّ وقاحةً من المألوف. مجازفاً بأن أحدهم قد لا يعجبه الأمر.

التفكير بالتداعي

كي تصبح أسرع بديهةً من المهم أن تكون قادراً على التفكير بالتداعي. والتداعي يعني أن يخطر في ذهنك خواطر مجانسة لكلمة ما. إنها القفزات الفكرية المجنونة والخلاّقة التي تساوي شخصاً سريع البديهة. عندما كنا أطفالاً، كنا لا نزال نمتلك فيضاً من هذه المقدرة، ولكن معظمنا فقدها في سياق النضج وبلوغ سنّ الرشد. مع ذلك بالإمكان تدريبها. وهناك عدد هائل من التمارين التي تخدم هذا الغرض، أودّ أن أقدّم لك أربعة منها.

تفسير اختصارات الأحرف الأولى بشكل مغاير:

لكل شركة أو مصلحة أو هيئة في أيامنا اختصار يرمز لها مؤلَّف من الأحرف الأولى لتسميتها (AEG، FBI، BMW، إلخ...). وعندما يتطرّق الحديث إلى معنى هذه الاختصارات في الواقع، أتمنى عليك أن تكفّ في المستقبل عن البحث عن معناها الحقيقي، وتعطي لها، عن عمد، معنى عبثياً. يدرّب هذا التمرين بشكل ممتاز قدراتك على التداعي من جهة، ويمثّل في الوقت ذاته نموذجاً مجرَّباً للنكتة من جهة أخرى. لا يتوقّع الناس أنك تبحث بشكل منتظم عن جواب «خاطئ»، ويعدّونك أصيلاً وسريع البديهة. فأنت تقف بالمرصاد على الدوام. كلما كان ارتكاسك أشدّ هراءً ووقاحةً، كان وقع جوابك أشدّ فكاهةً وأكثر إضحاكاً.

غطّ من فضلك التفسيرات الموجودة إلى يسار الصفحة، وحاول أن تعثر على تفسيراتك الخاصة. (أخطاء الكتابة مسموح بها).

FDP بخيل، خوّاف وخنوع.

FIAT خاطئة في كل أجزائها.

ARD كل شيء خوّاف حقاً.

KGB حيوانات هرمة مجرمة.

BMW عندي ارتجاج.

UNO أولريش يقضم بيض الفصح.

PLO الرؤساء يضحكون كثيراً.

IRA المعاتيه يستريحون.

IBM دائماً أجهزة رديئة.

VW صفيح مصنَّع.

AEG المشروب ينزلق أيضاً.

FBI المجانين يطلقون النار دائماً.

ff. تمنياتي بالكثير من التسلية.

تمارين تداعي بمساعدة مفاهيم مفردة:

افتح الجريدة أو أحد الكتب من جديد واستخرج منه ما شئت من الأسماء، ثم دوّن ما تثيره فيك من تداعيات.

فيما يلي ثلاثة أمثلة. غطّ الأجوبة من فضلك واعثرْ على تداعياتك الخاصة.

خبز جوع، مربّى، طحين، قمح، أكل، خبّاز، فرن، قشرة، بسماط. . .

هاتف سهل الاستعمال، أذن دافئة، فاتورة الهاتف، لوحة الأزرار، بريد، احتكار، كابل
من الألياف الزجاجية، مجيب آلي. . .

الجامعة أستاذ، طالب، امتحان، دكتوراه، موقف سيارات، دبلوم، قاعة محاضرات، دفتر
مدوَّنات. . .

تأويل ظلال الأشجار وتشكيلات الغيوم كصور:

قمْ بتأويل تشكيل من الغيوم أو ظلال شجرة كصورة. ففي تشكيلات الغيوم يمكنك، بشيء من المخيّلة، التعرّف إلى قلعة أو ملاك أو حصان مع فارس أو ما شابه من الصور. قمْ بوصف هذه الصورة لصديق. وعليه أن يطيل النظر إلى أن يرى الصورة ذاتها. بعد ذلك تبادلا الأدوار. كما يمكنك القيام بهذا التمرين بمفردك.

تأليف سلسلة من التداعيات:

خذْ أي كلمتين تشاء من الجريدة. اعثر الآن على تداعٍ

للكلمة الأولى يقترب من الكلمة الثانية بقدرٍ ما. ثم ابحثْ عن تداعٍ آخر للتداعي الأول يقترب أكثر من مفهوم الكلمة الثانية. كرّرْ هذا إلى أن تعثر على سلسلة تداعيات تقود من الكلمة الأولى إلى الكلمة الثانية.

مثال: «البطالة» يُفترَض أن تقود إلى «طعام الكلاب».

البطالة ـ مكتب العمل ـ معونة العاطلين عن العمل ـ إنفاق المال ـ تسوّق ـ طعام الكلاب.

التفكير السريع

لا يكفي أن تمتلك ثروة لغوية كبيرة كي تستطيع الارتكاس بسرعة بديهة، بل يجب أن تكون قادراً أيضاً على الوصول إليها بسرعة. وهذا يمكن تدريبه.

دماغك عبارة عن أداة فائق الكفاءة. وهو يتحلّى بقدرات لا تعرف عنها شيئاً. بعض قدرات الدماغ يجب عليك اكتسابها من خلال التدريب، وبعضها الآخر تمتلكها ولا تعلم عنها شيئاً، إنما في وسعك تفعيلها على الفور ـ في أثناء القراءة على سبيل المثال. اقرأْ نصّاً بصوت عالٍ بإيقاع القراءة الذي اعتدتَ عليه، والآن أعطِ لنفسك الأمر بقراءة النصّ بسرعة مضاعفة. وسوف ترى أن دماغك سيكون قادراً، بعد وقت قصير، على التقيّد بسرعة أكبر بكثير من ذي قبل.

يمكنك القيام بالتمرين ذاته مع الكلام. فبينما أنت تتكلّم، حاول ببساطة رفع سرعة كلامك. وسوف ترى أنك تفلح في ذلك.

عندما تقرأ في المستقبل، حاول أن تقرأ بإيقاع أسرع من إيقاع قراءتك المألوف. وعندما تتكلّم، حاول أن تتكلّم بإيقاع أسرع من إيقاع كلامك المألوف. وبعد فترة معيّنة سوف تعتاد على إيقاع أسرع في الكلام والقراءة. وبذلك تزيد من سرعة تفكيرك. من الواضح أن في وسعك القيام بهذا التدريب دون إضاعة وقت إضافي، فأنت تقرأ وتتكلّم يومياً في كل الأحوال.

إليك تمرين آخر للتفكير السريع. قمْ بتمرينات التداعي المذكورة في الفصل السابق، إنما مع قياس الزمن هذه المرة. إذا كنت ترغب في التدريب بمفردك، قمْ بقياس الزمن الذي تحتاجه لتحقيق نتيجة ما. أما عندما تتدرّب مع آخرين، فيمكنكم أن تلعبوا البعض ضد البعض الآخر. من يقدّم أولاً العدد المحدَّد مسبقاً من الحلول يصيح: قفْ، ويربح. سوف تلاحظ بمرور الوقت أن سرعتك تتزايد باستمرار في إيجاد التداعيات.

أسلوب سيمولغان

في غضون تأهيلي اللغوي، الذي دام ثلاث سنوات، كنت أصبّ اهتمامي، إلى جانب تمارين الدراسية، على المتحدّثين

الكبار والمذيعين قبل كل شيء، الذي أعجبني أداؤهم. واكتشفت ذات يوم مقدرة فاجأتني، وكنت فخوراً بها. فقد تبيّنت فجأةً أنني كنت قادراً على الاستماع إلى أي متحدّث غير معروف وتكرار حديثه دون أخطاء بصورة متزامنة تقريباً. وهذا بأية سرعةٍ كانت، وحتى باللغات الأجنبية التي كنت أجيدها. وكان حماسي لذلك شديداً! فأضفت هذا إلى تدريبي الذي طال أعواماً. وعندما استعرضت ذات يوم مقدرتي هذه أمام صديقتي بكل فخار، قالت: «أوه، يتعذّر علي فعل هذا بالتأكيد، ولكنني سأحاول». وضعتْ شريط تسجيل يتضمّن أخباراً فرنسية، فرنسية تحديداً (!). فهي تتكلّم الفرنسية، إنما ليس بطلاقة؛ أما أنا فكدت أسقط من على الكرسي. فقد تمكّنتْ من ذلك مثلي تماماً تقريباً! وبلغة أجنبية أيضاً! حدّثت نفسي قائلاً: «لحظة، أنا لم أذهب للتدريب بشكل يومي تقريباً لمدة ثلاث سنوات، ليأتي شخص غير متدرّب إطلاقاً ويتمكّن من فعل هذا مثلي تماماً؟» إما أن صديقتي كانت نابغة أو أن الآخرين كانوا قادرين على ذلك أيضاً. إذن، اصطحبتُ أشرطة اللغة إلى الدروس التي أعطيها وعثرتُ على كشفٍ جبّار. كل إنسان لديه هذه المقدرة كامنةً في داخله ولا يعرف عنها شيئاً. لذلك قمْ باختبارها حالاً. ضع الكتاب جانباً، افتح المذياع وكرّر ما يقوله أي مذيع مباشرةً «بشكل سيمولغان». وأنت قادر على ذلك دون أية صعوبة.

الكلمة التي قرأتها للتو، والتي ربما بدت لك كلمة خاطئة،

هي كلمة صحيحة. فأنا أسمّي هذه المقدرة أسلوب سيمولغان أو الكلام بشكل سيمولغان (سيمولغان Simulgan تعني استيعاب الكلام فوراً وتكراره بشكل متزامن).

والهام في هذا الابتكار اللغوي الجديد هو كلمة «استيعاب». صحيح أن الكثيرين ممن يتكلّمون بشكل سيمولغان للمرة الأولى يكرّرون النصّ المسموع بشكل صحيح، إلاّ أنهم لا يعرفون عما يتكلّمون. فهم لم يستوعبوا مضمون الكلام. بيد أنك تستطيع ذلك بكل بساطة عن طريق تغيير القرار الإرادي في ذهنك. قلْ لنفسك إنك ابتداءً من الآن سوف تفهم أيضاً ما تكرّر قوله. أنا أقوم بهذه التجربة في حلقاتي الدراسية مراراً وتكراراً. أما المشاركون الذين يرون أنهم غير قادرين على نقل مضمون ما ينطقون به بشكل سيمولغان، فيتلقّون شريطاً جديداً يتضمّن نصّاً جديداً ويُكلَّفون بمهمة تلخيص ما تحدّثوا به بشكل سيمولغان. ويكفي القيام بهذه المهمة في معظم الحالات كي يجدوا أنفسهم فجأةً قادرين على ذلك.

باستطاعتك في كل وقت تكرار ما يقوله أي متحدّث. كلما استمعت إلى الأخبار، كلما شاهدت فيلماً في أثناء السفر، كل شريط دراسي، كل برنامج إخباري إذاعي أو تلفزيوني: باستطاعتك، دون هدر وقت إضافي، جني فوائد جمّة بالتدرّب على الكلام بشكل سيمولغان، طالما أمكن ذلك.

ولكن أين تكمن الفائدة التي يقدّمها أسلوب سيمولغان لأسس سرعة البديهة؟

نمو الثروة اللغوية:

أنت تُغني بدايةً ثروتك اللغوية. وذلك لكونك فاعلاً في أثناء التحدّث بشكل سيمولغان، كما هو الحال في القراءة بصوت عالٍ. فالمسموع يتمتّع بقيمة تذكّرية أعلى من المقروء. أضفْ أن كل كلمة لا تُسمَع فقط، إنما تُعالَج في الوقت ذاته من قبل الدماغ من حيث مضمونها، ومن ثم يُكرَّر نطقها أيضاً. لقد صغتَها سلفاً بأدواتك النطقية. وأنت تحقّق القيمة الاستبقائية القصوى عندما تفعل شيئاً ما بنفسك. أنت لن تستعمل عبارة ما شخصياً في وقت من الأوقات إلاّ عندما تجري على لسانك مرتين أو ثلاث.

قصر أزمنة الارتكاس:

باستطاعة كل إنسان أن يتحدّث بشكل سيمولغان، بيد أن هناك فارقين بين المتدرّب والمبتدئ. يكمن الفارق الأول في أن معدّل الأخطاء عند المتدرّب أقل بالطبع. كمبتدئ حديث العهد بهذا الأسلوب ربما تبتدئ بشكل صحيح بنسبة 75 بالمئة، ولكنك بعد تدريب منتظم تصل إلى نسبة 90– 95 بالمئة. أما الفارق الثاني والحاسم فيكمن في أن زمن الارتكاس الممتدّ بين

السمع والنطق عند المتدرّب أقصر. حيث تزداد سرعتك في اقتفاء أثر المتحدّث بنطقك، وبالتالي تصبح أسرع تفكيراً. إذن، أنت تنمّي ثروتك اللغوية وتقصّر زمن قبضك على الكلمات دون هدر المزيد من الوقت.

تحسّن اللفظ:

أنت تتوصّل إلى لفظ أفضل وأشدّ وضوحاً ونقاءً. يتعلّم الإنسان، كما هو معروف، عن طريق التقليد والمحاكاة بصورة رئيسية. فـ 80- 90 بالمئة من سلوكك اكتسبته عن طريق التقليد. أنت تنقش في ذهنك الأشياء التي تحيط بك. عندما تتكلّم بشكل سيمولغان، لا يسعك إلاّ تقليد طريقة لفظ المتحدّثين. وهؤلاء أشخاص محترفون وذوو نطق سليم وسلس. وسوف تتحسّن طريقة لفظك حتماً بمرور الوقت. (ربما هي إمكانية حتى من أجل لودا ماديوس...؟).

ازدياد سرعة الكلام:

أنت تتبع تلقائياً سرعة الأصل. وفي غضون وقت قصير تكون قد وطّنت نفسك على سرعة المدفع الرشّاش التي يتمتّع بها (ديتر توماس هيك). وتتحسّن قدرة دماغك بصورة أكبر مما تتوقّع. يحلو لي في حلقاتي الدراسية القيام بالتجربة التالية: أزيد من سرعة دوران شريط تسجيل، يتضمّن أخباراً، بمقدار 25

بالمئة في غضون 10 ثوانٍ. ويتبع المشتركون تجربة الكلام هذه دون صعوبة أيضاً.

ازدياد سهولة تعلّم اللغات:

إذا كنت تجيد المفاهيم الأساسية للغةٍ أجنبية، أمكنك بسهولة تكرار أي نصّ تريده بهذه اللغة بشكل سيمولغان. ويُعدّ هذا تدريباً ممتازاً لتحسين معارفك باللغات الأجنبية بشكل كبير. أنا شخصياً أقوم بانتظام بتكرار نطق أخبار المساء الفرنسية في التلفزيون بشكل سيمولغان. وهو أمر مسلٍّ للغاية. وعندما يتوجّب عليّ التعليق باللغة الإنكليزية، أقوم بتمرين سيمولغان هذا بمساعدة أشرطة تسجيل بالإنكليزية قبل ذلك ببضعة أيام. فتتحسّن قدرتي اللغوية واللفظية باللغة الإنكليزية بشكل كبير في غضون أقصر وقت. ليس مهماً على الإطلاق إن كنتَ لا تفهم 15 أو 30 بالمئة من المضمون. يكفي أن ما تفهمه يُصقَل ويترسّخ في ذهنك. وهذا يُعدّ تقدّماً جبّاراً. وكل هذا يجري دون هدر وقت إضافي. فأنت تستمع إلى الأخبار على كل حال.

لا شك في أن أسلوب سيمولغان سوف يغيّر بشدة في تقنية تعلّم اللغات بمساعدة أشرطة التسجيل. ففي برامج تعلّم اللغات من الأشرطة الموجودة حتى الآن تضطرّ إلى إيقاف دوران الشريط كي تستطيع تكرار النصّ الذي سمعته، أو يكون الشريط يحتوي أصلاً على فاصلٍ من الصمت لهذا الغرض. أو يتوجّب

عليك حفظ النصّ عن ظهر قلب تقريباً كي تستطيع المشاركة في نطقه كما في جوقة مثلاً. أنت الآن في غنى عن هذا كله. باستطاعتك على الفور. عند أول استماع إلى الشريط. تكرار نطق اللغة الأجنبية بشكل سيمولغان مع حدّ أدنى من التأخير الزمني. ويكون الأثر التمريني أكبر بمراحل.

تعلّم اللغات بطريقة (بيركنبيل):

بالمشاركة مع طريقة التعلّم بالتوازي لـ (فيرا ف. بيركنبيل)، والتي قدّمتها في كتابها «ألا تميّز بين التبر والتراب؟»، نحظى بإمكانيات جديدة لا عهد لنا بها. ولكن ماذا تعني أولاً طريقة التعلّم بالتوازي؟

أنت تسمع نصّاً ما، سواء من شريط تسجيل أم من المذياع أو أياً كان المصدر، ويقوم لاوعيك بتلقّي واستيعاب هذا النصّ دون أن تضطرّ إلى تركيز ذهنك على ذلك. وهذا أمر ممكن فعلاً. فبينما أنا أكتب هذه السطور، أستمع بوساطة «الووكمان»، على سبيل المثال، إلى شريط تسجيل يضمّ أخباراً بالفرنسية، ويتلقّاها لاوعيي. مرات ومرات. وهاأنت ترى أن بإمكان المرء أن يعمل في أثناء ذلك بتركيز تام.

تلاحظ الأثر ذاته عندما تجلس إلى بار الفندق مع مجموعة من الأصدقاء تتجاذبون أطراف الحديث عازبي اللبّ. وفي الخلفية يؤدّي عازف بيانو البار اللحن ذاته طوال الأمسية. في

الساعة الواحدة بعد منتصف الليل، بينما أنت تعبر موقف السيارات متّجهاً نحو سيارتك، تجد نفسك تصفّر لحناً. إنه لحن عازف البار! صحيح أنك لم تصغِ إليه بوعيك ولا مرة واحدة، ولكن لاوعيك تكفّل بذلك عوضاً عنك. ونحن نستغلّ هذا الأثر. أنت تقوم بسماع النصّ ذاته مرات ومرات. يمكنك أن تأخذ نصّاً باللغة الألمانية، وبذلك تغني ثروتك اللغوية، أو أيضاً بلغةٍ أجنبية تجيد مبادئها. المهم أن تفهم النصّ مرة واحدة على الأقل. ويجب أن تكون قد راجعت المفردات الجديدة. (لا يمكنك بهذه الطريقة تعلّم لغة تجهلها كلياً). على هذا النحو ترسو اللغة في لاوعيك كما في محيط. والكلام بشكل سيمولغان يساعدك في فتح منفذ إلى هذا المحيط وإحضار المتعلَّم دون وعي إلى الوعي الفاعل. إذن، عندما تقوم، بعد الاستماع المنفعل إلى النصّ، بنطقه بشكل سيمولغان وأنت تقود السيارة مثلاً أو في أثناء النزهة أو في أثناء كيّ الثياب أو في الترام أو في أي مكان حيث لا تكون مضطرّاً إلى التركيز بشكل كبير، فإنك تتعلّم اللغة بصورة أسرع بكثير[4].

التأثير في المستقبل بالإيحاء:

يمكنك الإيحاء لنفسك برسائل عن طريق أشرطة التسجيل. سجّلْ بصوتك على شريط تسجيل رسالة عن شخص تودّ أن تكونه، أو هدفاً ترغب في تحقيقه. وعندما تكون على قناعة عميقة برؤيا ما، فسوف تحققها أيضاً. هذا ما يُسمّى التنبّؤ

المحقَّق ذاتياً. لنفترض أنك ترغب في أن تصبح أسرع بديهةً. أنت تعلم الآن أن الموقف الأساسي أهم من الأساليب وأن بإمكانك تغيير موقفك الأساسي. خذ الآن شريط تسجيل وسجّل عليه بصوتك جملاً من النوع التالي: «أدافع عن نفسي قبل أن أُمسّ في الصميم. أجد أجوبةً سرعة البديهة أكثر فأكثر. لن أسكت عن شيء بعد الآن». ومن المهم أن تصوغ الجمل بصيغة الحاضر. سجّل شريطاً كاملاً بهذا النوع من الرسائل، وأشبع نفسك بها بواسطة الووكمان طوال النهار. وباستطاعتك التركيز في تلك الأثناء على أي نشاط تريد دون صعوبة. سوف تلاحظ الأثر بعد أقل من أسبوعين. وسوف تصير شيئاً فشيئاً إنساناً آخر. لن يكون في مقدورك التملّص من هذا الأثر الدائم على الإطلاق. أنت تقوم شخصياً بإدارة عملية غسيل دماغك.

لنفترض أنك ترغب في أن تصبح أشدّ ثقةً بنفسك. سجّل على شريط التسجيل الرسالة التالية: «أنا واثق بنفسي. تزداد ثقتي بنفسي باستمرار. أنا ماضٍ في طريقي الخاص».

سوف ترى كيف يتغيّر واقع حالك شيئاً فشيئاً باتجاه رسالتك. في هذه الأثناء تلاحظ ظاهرة أخرى: حتى لو كنت لا تزال غير مؤمن من أعماقك بما تقوله في شريط التسجيل. فعن طريق الارتواء والتشبّع المتواصل يتضاءل الشكّ في الذات باستمرار، سوف يصبح إيمانك بنفسك، والذي يمكنه تحريك الجبال، إيماناً راسخاً لا يتزعزع.

من المعروف أن الكتب التي تقدّم المشورة والنصائح في مجال معيّن، كهذا الكتاب الذي أنت بصدد قراءته، تُعدّ كتباً رائجة وناجحة إذا ما طبعت 5000- 6000 نسخة. وحيث أنني لم أنشر بعد أي كتاب في حياتي، وهذا هو أول كتاب أنوي نشره، فقد كنت أستمع، وأنا أكتب هذه السطور، إلى شريط تسجيل يتضمّن أخباراً بالفرنسية تتخلّلها كل بضع دقائق الجملة التالية: «كتابي في سرعة البديهة يبيع أكثر من 100000 نسخة. كتابي في سرعة البديهة يبيع أكثر من 100000 نسخة. كتابي في سرعة البديهة يبيع أكثر من 100000 نسخة». وكنت أسمع هذه الرسالة بضع مئات من المرات يومياً.

بإمكانك، عزيزي القارئ، أن تتابع معي وتتأكّد من أن الأمر تحوّل إلى حقيقة واقعة. لقد كتبت المخطوط وخلقت لنفسي بالإيحاء واقعَ مستقبلي الخاص. كنت أسمع هذه الرسالة طوال اليوم، وقد رسا مضمونها في لاوعيي الذي سيحوّله إلى حقيقة واقعة: إنه ما يُعرَف بالتنبّؤ المحقَّق ذاتياً. إذن، بإمكانك عن طريق أشرطة التسجيل أن تؤثّر في مستقبلك الخاص. (يمكنك الاطلاع على أرقام المبيعات الفعلية على الموقع: www.poehm.com.

أهم النقاط بنظرة واحد

- كلما كانت القوس الذهنية، التي يجب على المستمع إكمالها، أكبر، كان وقع سرعة البديهة في الجواب أشدّ.
- كلما كان السيناريو أكثر استحالةً، كان وقع الردّ أسرع بديهةً.
- الأشخاص سريعو البديهة هم أشخاص يتمتّعون بروح المعارضة والجرأة، ولا يتشنّجون في رغبتهم في أن أحداً لا يذكرهم بالسوء.
- ليس المهم في الواقع إطلاقاً ما تقول، بل الأهم أن تقول شيئاً أصلاً.
- كلما كانت ثروتك اللغوية أكبر، اشتدّت سرعة البديهة في ردود أفعالك.
- تجرّأ على أن تكون أكثر وقاحةً، يحق لك ذلك.
- كي تصبح أسرع بديهةً، من المهم أن تكون قادراً على التفكير بالتداعي.
- يمكنك تدريب التفكير السريع وتنمية ثروتك اللغوية بأسلوب سيمولغان.
- أسلوب سرعة البديهة (1): الإجابة عن الأسئلة المحرجة بالهراء لها مفعول سرعة البديهة.
  - ما هو أخشى ما تخشاه؟

  ⮱ أن يشرع كلبي بالغناء.

الجزء الثاني
سرعة البديهة التلقائية
انطلاقاً من الموقف



في هذا الفصل تتعرّف إلى الأساليب التي تتيح لك إيجاد الأجوبة تلقائياً انطلاقاً من الموقف. حيث تتعرّف إلى حيل تمكّنك من التنكيت عفوياً من جهة، وإلى فنون تتيح لك الارتكاس على الهجمات تلقائياً (سرعة الردّ).

تتطلّب سرعة البديهة انطلاقاً من الموقف شيئاً من الجرأة ونوعاً من الظرف وخفّة الروح. يجب أن تكون على استعداد

للفت الأنظار، لأن تكون وقحاً وتنطق ببساطة بالهراء، كما كنت تفعل في حداثة سنّك، هذا يعني أن تتدبّر أمور الحياة على نحو ينحرف قليلاً عن المتعارف عليه بين الناس وسطياً.

أما سرعة البديهة في المعارك الكلامية والنقاشات واللقاءات الصحفية، والتي ستوصف في الفصل القادم، فهي أكثر جدّيةً وأصالة وحرفية. وهي لا تتطلّب هذا القدر من الجرأة على الاختلاف ويمكن وضعها موضع التنفيذ «دون خطر».

سرعة النكتة

نعرض في هذا الفصل لبعض الأمثلة على ردود الفعل الفكهة. وأنا على يقين من أنك لن تجد جميع النماذج فكهة بالدرجة ذاتها. فما نجده مضحكاً يتوقّف على محيطنا الاجتماعي وخلفيتنا الثقافية. وقد اقتديت في نماذج النكتة بأكثر الفكاهيين والمتكلّمين شهرةً في البلدان التي تتكلّم الألمانية.

تعني سرعة البديهة هنا رد الفعل الفكه. ولكن هل في مقدور المرء تدريب القدرة على النكتة؟ الجواب نعم. أن تكون فكهاً وهزلياً هي في الواقع قضية موقف أساسي أكثر مما هي مسألة أساليب سوف أتطرّق إليها فيما بعد.

نحن نكافح هنا ضد العيب الأساس لمجتمعنا. فالحياة الاقتصادية تضطرّ الإنسان أن يكون جافاً وجاداً ورصيناً،

وبالتالي معكر المزاج. صحيح أن الجميع يستحسنون الفكاهة، إنما بتحفّظ. حيث يُقصَد بالفكاهة فكاهة الرجل الطيب، الفكاهة الريفية الساذجة، والتي يتم حصرها في إطار استراحة الغداء أو إرجاؤها إلى طاولة في الحانة أو إلى أوقات الكرنفال. أضفْ أنها غالباً ما تكون من الضعف إلى درجة أن كل إنسان لا يملك إلاّ أن يجبر نفسه على ابتسامةٍ متشنّجة. المختصّون في النكتة هم المحترفون في التلفزيون والسينما، حيث يُسمَح بالضحك. وفيما عدا ذلك فالعالم شأن رصين وجاد وكئيب.

ذات يوم، وأنا أركب الدراجة في الغابة، صادفت أسرة ذات طفلين. كنت أسير خلفهم في طريق الغابة، ولم يلاحظوني. كان الأب، وهو في الأربعين تقريباً، يقفز في الهواء بمجون مع ابنه البالغ من العمر حوالي سبع سنوات. كان الاثنان في غاية المرح. ولكن عندما لاحظ الأب وجودي في الخلف، توقّف بغتةً عن النطنطة الطفولية «السخيفة»، وعاد «راشداً». نحن نفضّل أن نكون كئيبين مقابل أن نُعدّ من العقلاء والمعتدلين.

لا يأتيك مرح الحياة عن طريق برامج الفكاهة في التلفزيون، إنما عن طريقك أنت نفسك.

بما في ذلك عملك، العلاقات، الأسرة، الأعمال التجارية، هواياتك، الدين، المرض... ببساطة كل شيء. وربما حتى الموت.

عالم النفس الأمريكي (ألان واطس) صاغ الجملة التالية: «الحياة لعبة تنصّ قاعدتها الأولى على أنها ليست لعبة في غاية الخطورة». كلٌّ يؤدّي دوراً أمام الآخر، والجميع يرى في ذلك الحياة الحقيقية.

لعلك تعرف أجواء الاجتماعات. يجلس الجميع فيها مشدودي القامة، كلٌّ منهم يتحدّث وهو مراقَب، ويسود مزاج من التشنّج إلى حد أن أحداً يكاد لا يجرؤ على التنفّس. وما إن يغادروا غرفة الاجتماع أخيراً حتى تغمرهم السعادة وانشراح الصدر. وإذا أفلح أحدهم في مثل هذه الاجتماعات في إبداء ملاحظة مضحكة، رحّب بها الجميع بكل رضى وارتياح. فيخفّ الضغط، ولكن لمجرد لحظة، إذ لا يلبث كل منهم أن يستسلم لدوره الجاد ثانيةً. يُفترَض بالعمل أن يجلب المتعة والسرور والمرح، ولكن المرء لا يشعر بها في أي مكان: لو أن الآخرين أقل تشنّجاً وأكثر مرحاً، لكانت ردود أفعالي أنا أيضاً أكثر استرخاءً.

لا يجوز لك انتظار الآخرين، وإلاّ طال انتظارك مدى الحياة. إنما يحق لك التنكيت، في أي موقف.

بإمكانك أن تقرّر هذا بينك وبين نفسك وأن ترى فجأةً، بشكل آخر، الأشياء التي حرمتك النوم من قبل.

النكتة قابلة للتدريب

في الوقت الذي كان فيه (توماس غوتشالك) لا يزال يقدّم برنامجه استعراض آخر الليل على محطة RTL التلفزيونية، كان يناضل المرة تلو الأخرى في سبيل الحدّ الأدنى من الفواصل التي يطالب بها مدير الـ RTL توما. ذات يوم استضاف (غوتشالك) عدة مذيعات إيطاليات في منتهى الأناقة. وكان في هذا اليوم حسن الهندام وتفوّه برطانة إيطالية ولم يطرح تقريباً سوى أسئلة سخيفة دون أن يهتم للأجوبة. ولم يكن باستطاعة المترجمين الفوريين المساكين نقل هذا العبث، غير القابل للترجمة، إلى الإيطالية بشكل مفهوم، بحيث وجدت المذيعات أنفسهن ضائعات نوعاً ما. فما كان من إحداهن إلاّ أن تأهّبت لضربةٍ مريحة تخفّف عنهن هذا العبء، وقالت: «لست أدري أين انتهى بي المطاف، لا أعلم أين أنا. ما الذي تقوله الصحافة في الواقع عن برنامجك؟» ردّ (غوتشالك) قائلاً: «الصحافة لا تعلم عني شيئاً».

كان هذا الردّ سريع البديهة ـ كان فكهاً. ولكن السؤال هو: هل يمكن تعميم هذه الإجابة وتبويبها، بحيث يمكن أن تخطر للمرء تلقائياً إجابة مشابهة؟ صحيح أن بالإمكان تحليل الإجابة، ولكن التحليل سيكون أوسع مما ينبغي، بالتالي سيكون الكلّ غير قابل للاسترجاع والتذكّر في الواقع؛ إذ نُسِجَ فيها عناصر من

قصة سابقة أكثر من اللازم. أما قواعد التعليقات والملاحظات الفكهة فلا بد أن تكون قواعد بسيطة، وإلاّ لما أمكن تطبيقها. وهناك فعلاً قواعد ونماذج بسيطة، بإمكان المرء، بعد استيعابها وتمثّلها، أن يطبّقها في مواقف أخرى.

حتى الثرثرة التلفزيونية تعتمد جزئياً، عمداً أو عن غير عمد، على بنى وتراكيب النكتة.

(هارالد شميت)، على سبيل المثال، يعتلي خشبة المسرح أربع مرات أسبوعياً، ويلقي عدداً هائلاً من النكات الخاصة والغريبة. فهو يمتلك شبكة معرفية كثيفة من النكات، بحيث يخطر له «تلقائياً» نكات جديدة مستحيلة ولا سبيل إليها. وقد أصبح أسرع بديهةً بشكل كبير في السنوات العشر الأخيرة جراء هذا التدريب المتواصل.

لا شك في أن الأشخاص الفكهين أبناء النكتة قد تمرّنوا في الغالب على أنواع معيّنة من النكات. إنهم يعرفون غريزياً أو عن وعي «المنافذ» التي يجب البحث عنها في مواقف محدَّدة كي يدلوا بتعليقٍ مضحك. كلما ازداد عدد النكات التي تعرفها، اشتدّت قدرتك على الظرف والفكاهة الفجائية في حقول أخرى أيضاً وعلى الإدلاء بتعليقات فكهة تلقائياً.

تعلَّمْ على يد أشخاص تجدهم فكهين وظرفاء. وسوف تلاحظ أنك تحظى بعد شيء من الوقت، أنت أيضاً، بشبكة معرفية من الفكاهة، في وسعك أن تبني عليها.

التصرّف في حال زلاّت اللسان

تنصّ إحدى القواعد الأساسية لمقدّم البرامج، الذي يعلن عن قدوم ضيف، على ما يلي: لا تكشفْ مسبقاً عمن سيأتي. ويجب أن يكون اسم الضيف الكلمة الأخيرة في الخبر.

وقع (توماس غوتشالك) في برنامجه استعراض آخر الليل على محطة RTL آنذاك في الهفوة التالية: «ضيفنا التالي هو سيدة. تغنّي أحياناً لابنها في سريره. كان (هورست يوسِّن) ذات مرة... آه، لاشك في أنكم تعلمون الآن اسم السيدة أيضاً. حسن إذن، سأذكره في الحال. إليكم (لينا فالايتيس) و (هورست يوسِّن)». [بعد تصفيق الجمهور وجلوس الاثنين] «لقد بدأت الآن بتقديمكما على نحو حسن جداً. سيدة تغنّي، ورجل يُدعى (هورست يوسِّن)، هذا تخريف بالطبع. لا شك في أن الجميع عرفوا فوراً أنها (لينا فالايتيس)».

كيف كان ارتكاس (توماس غوتشالك) هنا؟ لقد زلّ لسانه، فأدرج هذه الهفوة مباشرةً في تقديمه اللاحق للضيفين. وهكذا ينبغي لك أيضاً أن تفعل. اخرجْ من ضيقك بفرج.

وسوف يبتسم الناس لعفويتك وسرعة بديهتك.

لنفترض أنك تبدأ بجملة طويلة تتوه فيها، وتُفاجأ بأنك لم تعد تعرف كيف بدأتها. في مثل هذه الجملة الفاسدة عليك أن

تقول: «كانت تلك مجدداً جملة موفَّقة من الطراز الرفيع. ولكنكم فهمتم».

بإمكانك أيضاً أن تضيف النكتة القياسية التالية: «لا شك في أنكم لاحظتم أن الجملة فيها نقاط ضعف نحوية. من يستطيع إكمال الجملة بشكل صحيح؟». وتجول الآن بنظرك في الجمهور من حولك متفحّصاً كمدرّس، ثم تشير إلى أحد الأشخاص قائلاً: «ما قولك سيد (كايزر)؟».

قمْ بتصعيد أخطائك، حوّلْها إلى نكتة. اسمعْ إلام تتحوّل زلّة اللسان التالية على سبيل المثال: «المجيب المالي، أف، أقصد المجيب التالي، لا، المجيب الاتصالي. لاشك في أنك تفهمني...».

المقولة غير «لائقة أدبياً» إكمال من قبل المستمع

- (هارالد شميت): ثمة سنوات ست في حياة (كايت ريتشاردز) عاشها من غير كحول ولا عقاقير ولا جنس. بعد ذلك اعتاد على هذه الأمور.
- ما الوزن المثالي للحماة؟ . 2872 غ . مع القطرميز.
- يسأل الحفيد جدّته البالغة من العمر 85 سنة: «أخبريني، في أي عمرٍ ينتهي أمر الجنس؟». الجدّة: «كيف لي أن أعرف هذا؟».

لهذه النكات الثلاث جميعاً المخطّط ذاته.

كما نرى، فإن القطعة الأخيرة من القوس لا يُنطَق بها. ويضحك المستمع في اللحظة التي يهتدي فيها إلى القطعة المكمّلة.

والاستنتاج الذي يصل إليه المستمع انطلاقاً من الإكمال هو المقولة المفاجئة غير المباشرة التي هي غير «لائقة أدبياً».

كما هو الحال في سرعة البديهة تصحّ هنا أيضاً القاعدة التي مرّت معنا: كلما كانت القوس، التي يجب على المستمع إكمالها، أكبر، كان الوقع أشدّ فكاهةً وأسرع بديهة.

لنعد مرة أخرى إلى النكات الثلاث:

ثمة سنوات ست في حياة (كايت ريتشاردز) عاشها من غير كحول ولا عقاقير ولا جنس. بعد ذلك اعتاد على هذه الأمور.

- ما يجب على المستمع إكماله: لم تكن سوى السنوات الست الأولى من حياته.
- الاستنتاج من ذلك/ المقولة المفاجئة غير المباشرة: لم ينقطع (كايت ريتشاردز) في حياته أبداً عن معاقرة الخمرة وممارسة الجنس.

لو أنك قلت: «السنوات الست الأولى من حياته» بدلاً من «بعد ذلك اعتاد على هذه الأمور»، لبقيت المقولة المفاجئة غير المباشرة على حالها، صحيح، ولكن القوس الواجب إكمالها ستكون أصغر.

ما الوزن المثالي للحماة؟ ـ 2872غ ـ مع القطرميز.

- ما يجب على المستمع إكماله: الحماة قد أُحرِقَت وحُوِّلَت إلى رماد.
- الاستنتاج من ذلك/ المقولة المفاجئة غير المباشرة: ينبغي قتل الحَمَوات.

المقولة المفاجئة غير المباشرة غير «لائقة أدبياً». ففي الأحوال العادية لا يتفوّه المرء بها على هذا النحو. ربما يفكّر في ذلك، ولكنه لا يتفوّه به أبداً.

يسأل الحفيد جدّته البالغة من العمر 85 سنة: «أخبريني، في أي عمر ينتهي أمر الجنس؟». الجدّة: «من أين لي أن أعرف هذا؟».

- ما يجب على المستمع إكماله: الجنس لا حدود عمرية له.
- الاستنتاج من ذلك/ المقولة المفاجئة غير المباشرة: لا تزال الجدّة تستلذّ به.

لعب دور الغبي (2)

ثمة منافسة في سويسرا بين مقاطعة زوريخ ومقاطعة أرغاو. الزوريخيون يستهينون بالأرغاويين ويستخفّون بهم بإشفاق، ويرون فيهم مجرد سكان غابات. بالمقابل يعدّ الأرغاويون الزوريخيين أناساً متغطرسين. ويتناقل الزوريخيون النكتة التالية:

يجلس ممثّلو جميع المقاطعات إلى طاولة مستديرة. فجأةً

يسأل أحدهم: «أخبروني، في أية مقاطعة يعيش أشدّ السكّان غباءً في الواقع؟». يسود الطاولة صمت مطبق. ويخشع الجميع بأنظارهم نحو الأرض مندهشين. فجأةً ينتفض الأرغاوي صائحاً: «ولكننا نجيد الرقص!».

في مثل هذا النوع من النكات تتمثّل القوس، التي على المستمع إكمالها، في الإثبات التالي: «لله ما أغباه». سائر النكات الخاصة بأوستفريزِن تعتمد على هذا المبدأ.

يوجد في كل بلد قوم يتم تصويرهم في النكات بأنهم فقراء عقلياً بنوع خاص. فالسويسريون يتداولون النكات النمساوية، والنمساويون النكات الخاصة ببورغنلاند، والفرنسيون النكات البلجيكية. كما أن جميع النكات المتداولة عن الشقراوات تعتمد في أساسها على هذا المبدأ.

«حالة الغباء» ليست نموذجاً مجرّباً للنكتة المتداولة فحسب، إنما تصلح أيضاً للتعليقات العفوية سريعة البديهة.

يمكنك الإدلاء بتعليقات فكهة بلعبك دور الغبي الذي لا يفهم شيئاً، وإذا فهم، فبعد فوات الأوان. أنت تؤدّي تمثيلياً دور الشخص الفقير عقلياً.

دليل العمل: تظاهرْ كما لو أنك كلّي الغباء ولا تستوعب أو تجيد حتى أبسط الأمور. من المؤكَّد أن نموذج النكتة هذا لا يليق بكل إنسان. أما (كارل دال) و (هارالد شميت) فكثيراً ما

يعملان بهذا النموذج. وهو يصادف هوى الشباب بشكل خاص.

استخدم (هارالد شميت) ذات مرة النموذج التالي: في كل مرة يذكر رقماً، يرفع يده مشيراً بأصابعه إلى رقم آخر. مثال: «حاول الجنود الثلاثة [يرفع إصبعين] الدخول إلى القلعة 5 مرات [يرفع 3 أصابع]. وقد جُرِحَ منهم في هذه الأثناء اثنان [يرفع إصبع واحدة]، ولم يبقَ منهم في النهاية سوى واحد فقط [يرفع أربع أصابع]».

حاول أن تكرّر هذه الجملة مع القاعدة المذكورة أعلاه. لا شك في أن الأمر يتطلّب شيئاً من التدريب، ولكن وقعه مضحك جداً.

أنا شخصياً اشتغلت في حلقتي الدراسية في البلاغة بنموذج النكتة هذا لبعض الوقت. بغية تقديم نفسي مع بداية الحلقة الدراسية كنت أكتب اسمي بأحرف عملاقة على قطعة كبيرة من الورق المقوّى، ثم أقول: «أودّ بدايةً أن أقدّم لكم نفسي». وبنظرة مصارع الثيران أُظهر للجمهور قطعة الورق قائلاً: «اسمي كريستيان هوبر». وفي حال لم يضحك أحد، كنت أقول: «اضحكوا الآن، كانت هذه نكتة».

عندما قام (كريستو) في عام 1995 بلفّ الرايخستاغ بورق التغليف، وفيما بعد شُرِعَ بفك ورق التغليف، جاء على بطاقة بريدية من برلين ما يلي: «لم يعدْ (ديفيد كوبرفيلد) أيضاً كما

كان سابقاً. عندما فتحتم الرايخستاغ ثانيةً، كان لا يزال موجوداً هنا . أمر مؤسف!».

أمثلة أخرى:

- عندما يُملى عليك رقم هاتف مباشرةً، كرّر الرقم، ولكن بشكل خاطئ كلياً.
- عندما تمرّ بسيارتك بقطيع من الغنم، قلْ لمرافقك: «آه، ما أجمل منظر الخيول!».
- عندما تصادف زمرةً من الطليان يثرثرون بحيوية وبصوت عالٍ، قلْ: «دائماً هؤلاء الهولانديون!».
- عندما تعبر صالة الإقلاع في المطار، قلْ: «هل صرنا في الجوّ؟».
- خذ بيدك مجموعة من ورق اللعب الخضراء والبيضاء وقلْ: «اسحبْ ورقة زرقاء من فضلك».
- عندما تطلب في المطعم كأساً من الشراب، أشرْ بيدك وقلْ: «هل لي بفنجان آخر من الشاي!».

فيما يلي بعض الأمثلة الأخرى على نموذج النكتة «لعب دور الغبي». غطّ الأجوبة من فضلك وحاول إيجاد أجوبتك الخاصة.

- القطعة من اليابسة التي تبرز في البحر تُسمّى لساناً بحرياً. ماذا تُسمّى قطعة البحر التي تبرز في اليابسة؟

  ☜ لساناً بحرياً!

- هذا الصيف كنت في استنبول.
  ☜ يا بختك، أنا لم أزرْ هنغاريا بعد على الإطلاق.
- إذا ضربك أحدهم على خدّك الأيمن فأدرْ له الأيسر.
  ☜ وماذا لو ضربني على خدّي الأيسر أولاً؟
- كيف تُكتَب كلمة ثائر؟
  ☜ بالألف المقصورة؟

المبالغة بالنقيض (3)

استضاف (توماس غوتشالك) في إحدى حلقات برنامجه القديم راهنْ على أن سائقة يتجاوز عمرها الثمانين، كانت من أولى من حصلن على رخصة قيادة في العشرينيات. سألها صاحبنا عن الفارق بين سيارات ذلك الوقت وسيارات اليوم. فأجابت: «كل المحرّكات في هذه الأيام مغلَّفة، ولم يعدْ بالإمكان إصلاح أي شيء، إنما يُستبدَل المحرّك بكامله». كل من لديه فكرة، ولو ضئيلة، عن المحرّكات، يعرف بالطبع أن السيدة تهذي بالسخافات. أجاب (غوتشالك): «خبيرة ما شاء الله».

لهذا النوع من التعليقات نظام معيّن.

أما الظاهر للعيان في مثالنا السابق فكان أن السيدة لا تفقه شيئاً في محرّكات اليوم. أخذ (غوتشالك) هذه الحقيقة وقلبها

إلى نقيضها، ثم بالغ قائلاً: «خبيرة ما شاء الله». استضاف (هارالد شميت) ذات مرة مذيعة شابة من إذاعة VIVA الموسيقية. وفي سياق اللقاء حاولت الضيفة أن تقنعه بأن يأتي إلى حفلة موسيقية للشباب من باب ردّ الزيارة.

هي: «هل ستأتي؟».

هو: «ومن يحيي الحفلة؟».

هي: «لابوش، كيلي فاميلي، دي جي بوبو. . .».

هو: «ذوقي بالضبط».

الظاهر للعيان أن هذه الفرق الغنائية لم تكن إطلاقاً الفرق المفضّلة لدى (هارالد شميت). فإذا به يقلب الموضوع إلى نقيضه، ويبالغ فيه قائلاً: «ذوقي بالضبط».

في هذا النموذج أيضاً يسري المبدأ الأساس لردود سرعة البديهة والذي يقول: كلما كان قولك أكثر تلميحاً، وكلما السيناريو الذي تصفه أشدّ استحالةً، كان الوقع أكثر فكاهةً وأسرع بديهةً.

(مايكل جاكسون) ظهر ذات مرة في برنامج راهن على أن. بعد أن قدّم جاكسون أغنيته، قام (غوتشالك) بمحاولة يائسة لإجراء لقاء معه. ولكن كل ما قاله (مايكل جاكسون) كان: «شكراً لكم، أحبكم جميعاً»، واختفى وراء الكواليس. وفي

اتصال مباشر مع (غونتر ياوخ) في استوديو آخر علّق (ياوخ) على لقاء (غوتشالك). غطّ التعليق في الفقرة التالية من فضلك، وحاول بنفسك إيجاد تعليق كان بإمكان (غونتر ياوخ) الإدلاء به.

لقد قال في الواقع: «في هذا اللقاء المستفيض علمنا عن (مايكل جاكسون) بعض الأسرار التي لم يكن العالم يعرفها من قبل». الظاهر للعيان كان: اللقاء أخفق إخفاقاً تاماً. نقيض ذلك: لقاء عظيم.

إليك بعض الأمثلة الأخرى. غطّ الأجوبة من فضلك، وحاول أيجاد أجوبتك الخاصة.

- نشر زوجك إعلاناً في الجريدة بغية بيع سيارته. ولم يتصل أحد طوال اليوم. اضطرّ زوجك إلى الخروج من المنزل لمدة خمس دقائق، وحينما عاد ،سألك: «هل اتصل أحد في غيابي؟».

  ⇦ طبعاً... لقد صُمّت أذناي من كثرة الردّ على المتصلين!

- أنت تدخل أحد المكاتب الذي تغطي جدرانه صور خيول.

  ⇦ تعشق القطط ما شاء الله!؟

- يمرّ أحدهم بسيارة بورش جديدة كل الجدة.

  ⇦ لم أكن أعلم... منذ متى وأنت عاطل عن العمل؟

- علّقْ بشكل مضحك على المظهر الخارجي لـ (هيلموت كول).

  ⇦ يتحوّل (هيلموت كول) الآن إلى مغنٍّ جديد في فرقة (باك ستريت بويز).

- ناديك المفضّل يخسر بنتيجة 6:0 .

  لا شك في أن (إريك ريبيك) سوف يضمّ جميع لاعبينا الآن إلى المنتخب الوطني.

- رجلان شرسان متعطّشان للعراك يحدّق كل منهما عابساً في عيني الآخر.

  يا للعاشقين!

- أنت معلّق تلفزيوني. جميع المشاهدين ينتظرون بتشوّق ضربات الجزاء المنشودة. أعلنْ عن فاصل.

  يسألني الملايين بفارغ الصبر متى تعود. هاهي: الوقفة الإعلانية.

- أنت مذيع تلفزيوني. ألقيت نكتةً ولم يضحك أحد.

  لستم مضطرّين للضحك فوراً!

المقارنة الوقحة (4)

عندما تسمع رأياً في موضوع أو قضية ما، يمكنك أن تتحقّق مما إذا لم يكن بالإمكان ردّ المقولة إلى صاحب الرأي أو شخص آخر من خلال إكمالك بعبارة: «مثلك!». فمن خلال الردّ «مثلك. . .» يتم فجأةً وضع قول محايد مثل «هذه الآلة تحمى بسرعة» في سياق جديد.

في نموذج النكتة هذا يكمن قسط وفير من الوقاحة. لذلك قد

يشكّل تدريباً جيداً لقرّائي الذين يميلون بطبيعتهم الأساس إلى التأدّب والتهذيب الزائدين، كي يصبحوا أقل حياءً. تصوّرْ المرأة المهمَلة المنسية السيدة (كايزر) في جلسة مستديرة مع زملائها. فإذا بأحدهم يقول في سياق ما: «إدارتنا متعجرفة أكثر من اللازم»، فتقول السيدة (كايزر) مقاطعةً: «مثل مديرنا تماماً». لو لم يصادف أن المدير يجلس إلى الطاولة، لكانت مجموعة الزملاء نقرت على الطاولة من شدّة الضحك. كلما كنت تُعدّ أكثر خجلاً وحياءً، كان لهذا وقع أشدّ عند الآخرين. يحقّ لك أن تكون وقحاً، حسبك أن تتجرّأ على ذلك.

أما بالنسبة لقرّائي الذين يميلون أساساً إلى السلوك الهجومي، فأودّ لفت انتباههم إلى أنهم يثيرون ضحك الكثيرين بهذه الطريقة، إنما ينبغي عليهم اتخاذ جانب الحيطة وعدم تطبيقها إلاّ مع من هم على علاقة طيبة بهم. من هنا تصلح هذه الطريقة في جلسات الأنس، حيث يكون المزاج سلفاً مفعماً بالدعابة والمرح. ويستخدم (كارل دال) هذه الطريقة في استعراضاته بين الحين والآخر، حيث يُنتظَر منه أن يجعل أي شخص، دون تهيّب، موضوعاً للدعابة والتندّر.

بإمكانك أن تفعل العكس أيضاً وتقول: «على العكس منك. . .».

يعلّق أحدهم على سبيل المثال قائلاً: «القطة على جانب

كبير من الذكاء». فتعقّب أنت بقولك: «على العكس منك».

قد ينصبّ الردّ على تنظيم أو شركة أيضاً: «الأزهار في حالة يُرثى لها». «مثل حزبك».

فيما يلي بعض التعليقات أو الملاحظات «المحايدة» حول بعض الأمور. حاول من فضلك إسنادها إلى شخص أو تنظيم ما، وفقاً للنموذج أعلاه. غطّ الأجوبة وحاول أولاً إيجاد أجوبتك الخاصة.

كما هو الحال في شركتنا

الجو بارد في الخارج

على العكس من المدير

البرنامج الآن بانتظار أن تقول شيئاً

مثلك

ولكن الطلاء مليء بالخدوش

على العكس من (رونالد)

آلة لعب القمار سخية اليوم

مثلك

فرشة الهواء منفوخة

على العكس منك

التفاحة ناعمة الملمس

مثل المدير

اسمعْ كيف يعوي الكلب

كما هو الحال في ميزانيتك

ثمة فجوة هنا

مثل حديثك تماماً

يجب اختصار فترة الاستراحة

على العكس منك

للنقانق مذاق طيب

لا شك في أنك تقع من الآخرين موقع الظريف وسريع البديهة إذا ما خطر لك مثل هكذا تعليق على ملاحظة ما. ليس الأمر بهذه الصعوبة على الإطلاق. حسبك أن تقف بالمرصاد باحثاً عن ذلك.

من البديهي أن بالإمكان استخدام هذه الطريقة إطراءً ومجاملةً أيضاً، هذا يعني نقل ملاحظة إيجابية حول شيء ما إلى شخص ما. «هذا المنزل رائع البنيان» . «مثلك تماماً».

إنما للأسف، يكون وقع سرعة البديهة هنا أقلّ منه عندما تتناول صفات سلبية. إذ أن الوقاحة مفقودة. فضلاً عن أن الشخص الآخر قد يرى في التعليق مجاملةً رخيصة.

سوء الفهم المقصود (5)

من بين أساليب سرعة النكتة يندرج هذا النموذج في عداد قدسيات سرعة البديهة.

عندما عادت فرقة (البيتلز) من جولتها في الولايات المتحدة الأمريكية في الستينيات إلى إنكلترا، سُئلَت من قبل الصحفيين: «كيف وجدتم أمريكا؟». الجواب: «اتجهنا أولاً نحو غرينلاند. ومنها إلى اليسار».

(سْفِن فيت)، أحد أكثر فرسان الأسطوانات شهرةً، سُئلَ في أحد اللقاءات: «ماذا تفضّل أن تضع؟». فردّ قائلاً: «قناع من الخيار».

تقوم هاتان الإجابتان على النموذج ذاته: أعطِ لما يُقال معنى مغايراً للمعنى المقصود أصلاً. هذا يعني:

تساعدنا في ذلك إحدى ظواهر اللغة: يكاد لا يوجد كلمة واحدة لها معنى وحيد فقط.

(سْفِن فيت)، شأنه شأن فرقة (البيتلز)، أخطأ ببساطة فهم السؤال عن عمد، وذلك إلحاقه بإحدى مفردات السؤال معنى مختلفاً عما قصده طارح السؤال.

إنه نظام يمكنك أن تلعب به أنت أيضاً. وهو ليس صعباً على الإطلاق. فتّشْ عن أقوال يمكنك أن تخطئ فهم إحدى كلماتها

قصداً. هذه الطريقة كثيراً ما كان يستخدمها (كارل دال). فمن يراقبه في برنامجه يلاحظ كيف يقف بالمرصاد على الدوام متفحّصاً أقوال ضيوفه بحثاً عن إمكانية لفهم شيء ما بشكل خاطئ قصداً.

فيما يلي بعض الأمثلة على نموذج «سوء الفهم المقصود». غطّ الأجوبة من فضلك وحاول أولاً أيجاد أجوبتك الخاصة.

تسير العملية كما يلي: يقول أحدهم جملة. تنتزع أنت عبارة من هذه الجملة وتخطئ في فهمها عامداً، وتعطي ردّك تبعاً لهذا المعنى الجديد.

- ثمة عاصفة على اقتراب.
  - إذن أرسل بذلتك إلى التنظيف!
- هل أتكلّم بسرعة مفرطة؟ ألا زلت ترافقني؟
  - إلى أين؟
- زوجي يشرف على خمسين شخصاً.
  - لعله بستاني المقبرة.
- أتحبّ الشراب ناشفاً؟
  - بل أفضّله سائلاً.
- هل لك أن تولّع التلفزيون؟
  - لا فرصة لي، فلديه صديق ثابت.

- أنت تقف في المكان الخطأ!
  - وهل تريدني أن أستلقي فيه؟
- أنت لست طويلاً.
  - كانت أمي تقول لي دائماً إنني عندما أكبر عليّ أن أعمل.
- ألم تكن ترتدي شيئاً عندما كنت في السيارة؟
  - بلى، المذياع.
- هل سيارتك في الصيانة؟
  - تنتظر من؟

وإليك تحويراً في النموذج الموصوف سابقاً: بإمكانك إساءة فهم قول ما عن قصد بأن تتظاهر بأنك فهمت بعض مفرداته بشكل مغاير تبعاً لرنّتها. يقول أحدهم على سبيل المثال: «قدراتك دون الوسط». فتردّ عليه: «أية توصيلات عليّ أن أقطعها؟».

مثال آخر: يقول أحدهم: «أنت تعاني من الكساد». فتردّ عليه: «أنا لا أرأس الاستقبال، أنا أرأس القسم». في هذه الحالة أنت «أخطأت فهم» أمرين معاً من الناحية الصوتية: فجعلت من «leiden «leiten، ومن «Rezession «Rezeption

فيما يلي بعض الأمثلة الأخرى على سوء الفهم السمعي. غطّ الأجوبة من فضلك وحاول أولاً إيجاد أجوبة بنفسك.

- كيف تعوّض نقص فراستك؟
  ⮰ أنا لا أستطيع التلحين إطلاقاً.
- لماذا تهرّبت؟
  ⮰ الاتّزان كان دائماً نقطة قوّتي.
- هل دهنت الخزانة بنفسك؟
  ⮰ يُقال دهنت وليس قضمت.
- من في المجموعة تجده جذّاباً؟
  ⮰ ولكن الجميع يرتدون ثياباً!؟.

كما يمكن أن تنشأ معان جديدة من تفريق أو دمج العبارات. إليك بعض الأمثلة على ذلك:

- هل تريد فجلاً؟
  ⮰ لا، بل أريد المزيد من اللحم.
- إنها طاولة مماثلة للأخرى تماماً.
  ⮰ لذلك يُقال مطابق.
- إنه مثالي ولا غبار عليه.
  ⮰ لا عليك، سوف أنتزع العقدة حالاً.
- المدير ينوي القدوم!
  ⮰ لا أهلاً ولا سهلاً.
- أنا أرفع اعتراضاً.

وأنا أضيف قولين مأثورين آخرين.

ثمة مجموعة كبيرة من الملاحظات يمكن للمرء أن يخطئ في فهمها متعمّداً، دون أن يعطي إحدى الكلمات معنى مغايراً. هاهو أحدهم يسألك بلهفة أمام محطّة القطار: «معك ساعة؟»، فتردّ عليه بقولك: «نعم، هاهي في يدي». أنت تشعر بما يريده الآخر، ولكنك تأخذ قوله حرفياً، متظاهراً بأنك لم تفهم قصده.

فيما يلي بعض الأمثلة على ذلك:

(كارل دال) في أثناء منح جائزة (بامبي) عام 1997 لفتيات فرقة البوب سبايس غيرلز الخمسة، وكان متوسّط أعمارهن 23 سنة.

- كارل، كان بالإمكان أن تكون والدهم.

ممكن جداً. ففي السبعينيات كنت أتسكّع في شوارع إنكلترا.

- أنت تقطن هنا منذ خمس سنوات. كيف جئت إلى سويسرا؟

بالسيارة.

- هل تستطيع قراءة مخطّطات التوصيل؟

فيما لو كانت الإضاءة كافية.

- لقد كنت سريعاً فعلاً. أي ضرب من السيارات تقود إذن؟

⮰ سيارة زرقاء.

- هل أنت من مؤيّدي زواج القساوسة؟

⮰ لِمَ لا، إن كان أحدهم مغرماً بالآخر.

- لا يليق بالنساء في الثلاثين من العمر ارتداء مثل هذه الأشياء!

⮰ الحمد لله، فأنا تجاوزت الثلاثين.

- لقد حصلت لأجل سكرتيرتي على كمبيوتر جديد.

⮰ مقايضة جيدة.

- كانت حرارتي مرتفعة. أويتُ إلى الفراش ودرجة حرارتي 39.

⮰ لابد أنه كان هناك ازدحام شديد.

- ما الذي أشعل غيظك؟

⮰ جوز الهند.

- أنت غير أهل للارتباط.

⮰ كمتزلّج على الجليد لا أستطيع الاحتفاظ بأي ارتباط أطول من اللازم.

- رعديد!

⮰ تشرّفنا، بوم.

بإمكانك أن تنقش المثال الأخير في ذاكرتك بوصفه جواباً

قياسياً. عندما توجَّه إليك شتيمة مؤلَّفة من كلمة واحدة، يمكنك الردّ عليها على هذا النحو. فإذا شتمك أحدهم بقوله: معتوه، ثور بقرون، أحمق إلخ، فقلْ ببساطة: «تشرّفنا، . . .» ثم اسمك.

جواب قياسي:

تشرّفنا، هوبر.

في وسع المرء أيضاً أن يسيء الفهم قصداً بأن يحسب كلمة من القول على عائلة كلمة أخرى. إليك مثالاً لابد أنه سبق لك أن سمعت ما يشبهه بشكل أو بآخر. يقول الأول: «أنت فقير جداً بذلك»، ويردّ الثاني: «الفقر بذلك خير من بتر الذراع».

هذا النوع من سوء الفهم جنوني ومتكلّف، ولكنه فكه أيضاً.

إليك بعض الأمثلة الأخرى على هذا النوع. غطّ الأجوبة من فضلك وحاول إيجاد أجوبتك الخاصة.

- لا يمكنني إعطاؤك أية ضمانة لهذا القول.
  إذاً أعطني مسدّساً على الأقل.

- لا خيار أمامك.
  ليس الجميع بحاجة إلى حوت، أنا يكفيني سمك الزينة.

- ما بالك تجلس مثل بوذا!

- لا بأس علي، بالزبدة تُصنَع الحلوى على الأقل.

إن سوء الفهم المقصود ليس فقط نموذجاً بارزاً لسرعة البديهة يتيح لك الإدلاء بتعليقات عفوية فكهة، إنما هو أيضاً قالب شائع الاستعمال في النكات المتداولة.

يجلس طفل على حافة حفرة ترشيح مياه ويبكي بمرارة. يمرّ عابر سبيل ويرى الطفل على هذه الحال، فيسأله: «لماذا تبكي؟». الطفل: «لقد سقطت أمي هنا». يُذهَل الرجل، يخلع قميصه ويقفز في حفرة الترشيح، يغوص ويغوص ويغوص. بعد عشر دقائق يصعد إلى السطح ويقول يائساً: «لم أستطع العثور على أمك». فيقذف الطفل شيئاً ما في حفرة الترشيح ويقول: «إذن، لم أعد بحاجة إلى البرغي».

كان منتج قوالب الشوكولا (مارس) الشهيرة يمارس الدعاية لفترة من الزمن تحت شعار: «مارس يستعيد الطاقة المستهلَكة على الفور!». أحد هواة بخّ الطلاء على الجدران جعل من ذلك: «لا نفايات ذرّية على المرّيخ! ذلك أن مارس تستعيد الطاقة المستهلَكة...».

أهم النقاط بنظرة واحدة

- لا يوجد أي شيء ببساطة يضطرّك لأخذه على محمل الجد.
- العالم ليس جادّاً إلاّ كما تريد أن تراه.

- دوّن النكات التي تثير إعجابك. شاهد برامج الثرثرة التلفزيونية التي تحبّها.

- عندما تتعثّر الكلمات على شفتيك أو تصوغ جملة فاسدة، خذْ خطأك مأخذاً هجومياً وتهكّمياً.

- نموذج للنكتة: يُدلى بمقولة غير مباشرة أو بالأحرى مفاجئة، تكون غير مؤدّبة ومن «غير اللائق» قولها على هذا النحو. ويجب على المستمع أن يتوصّل إلى هذه المقولة ذاتها عن طريق مواصلة التفكير.

  - ما الوزن المثالي للحماة؟ . 2872غ . مع القطرميز.

- نموذج النكتة (2): يمكنك الإدلاء عفوياً بتعليقات فكهة، وذلك بلعب دور الغبي الذي لا يستوعب حتى أبسط الأمور ويخلط كل شيء.

  - هذا الصيف كنت في استنبول.

  ☜ يا بختك، أنا لم أزر هنغاريا بعد إطلاقاً.

- أسلوب النكتة (3): تأخذ ما هو ظاهر للعيان، تعكسه إلى نقيضه وتبالغ فيه بشكل كاريكاتوري.

  - رجلان شرسان متعطّشان للعراك يحدّق كل منهما عابساً في عيني الآخر.

  ☜ يا للعاشقين!

- أسلوب النكتة (4): عندما تسمع رأياً في موضوع أو قضية ما، يمكنك أن تتحقّق فيما إذا لم يكن بالإمكان ردّ المقولة إلى صاحب الرأي أو إلى شخص آخر من خلال إكمالك بعبارة: «مثلك (مثل)...».

• الأزهار في حالة يُرثى لها.
↩ مثل حزبك.

- أسلوب النكتة (5): تسيء فهم ما يُقال قصداً وتعطي ردّاً يتّضح منه أنك أخطأت الفهم.

• أتحبّ الشراب ناشفاً؟
↩ بل أفضّله سائلاً.

سرعة الردّ

الموافقة المبالغ فيها (6)

هاهي إحدى الزميلات اللطيفات تقول لك: «أظنّ أنك ازددتَ وزناً». فتجيب: «صدقت، حتى أن المحور الخلفي للحافلة التي كنت أستقلّها انكسر مؤخّراً».

وها هو أحدهم يقول لك: «أنت تفرط في الشراب». فتجيبه: «صدقت، حتى أن معمل الشراب يعاني من صعوبات توريد».

كلا الردّين السابقين يتبعان النموذج الأساس ذاته[16].

هذا الأسلوب هو من الفعّالية وقابلية الاستخدام العامة إلى حد يتيح لك جعل 80 بالمئة من الهجمات تذهب أدراج الرياح.

فأنت تقوم بنقيض ما يتوقّعه المهاجم منك، كما هو الحال في معظم رياضات القتال الآسيوية. أنت لا تردّ، بل تقوم بامتصاص الهجوم واستغلال طاقته كي تجعله يدور في الفراغ. بالترجمة إلى سرعة البديهة: أنت توافق كلياً على المأخذ المسجَّل عليك، وتبالغ فيه إلى حد يصبح له وقع سخيف ومثير للسخرية. وبذلك يتفرقع الهجوم كفقاعة صابون.

للتعبير عن الموافقة قمْ في ذهنك بصياغة جملة تبدأ بـ«صدقت. . .» أو «صحيح تماماً. . .»، ثم تتابع الصياغة ذهنياً بعبارة «حتى أن. . .»، ثم تنهي الجملة بشكل مفرط في المبالغة. تصوّرْ منظِّم انزلاق له نقطة اصطدام. أن تقوم أولاً بدفع المأخذ المسجَّل عليك إلى النهاية القصوى، إلى نقطة الاصطدام. ولا تكتفي بذلك، بل تواصل دفع المنظِّم إلى ما وراء ذلك. الآن فقط يكون للأمر وقع سرعة البديهة.

لنتفحّص المثالين التاليين خطوة خطوة.

أنت امرأة عليك تمثيل شركتك في إحدى الاحتفالات، وترتدين تنّورة فوق الركبتين. وإذا بأحدهم يلومك قائلاً: «ألا ترين أن تنّورتك أقصر مما ينبغي!». تصوّري الآن أن تنّورتك

أقصر تنّورة يمكن ارتداؤها في الحياة الواقعية. قصيرة فعلاً، المنظِّم الآن عند نقطة الاصطدام. ولكننا لا نكتفي بهذا. ففي الخطوة التالية تتجاوزين هذا الحد دراماتيكياً. يمكنك الآن أن تقولي على سبيل المثال: «نعم، آمل أن يرى الجميع خصري». بهذا القول تكوني قد دفعت المنظِّم إلى ما وراء نقطة الاصطدام. ويكون للأمر الآن وقع مستحيل. كما بإمكانك القول أيضاً: «قصيرة؟ لا، هذا حزامي!».

مثال آخر: أنت رجل ميّال إلى الراحة، لديك سيارة ولا تحبّ السير على القدمين، ولا حتى استعمال وسائط النقل العامة. يأخذ أحدهم عليك قائلاً: «ولكنك تستعمل سيارتك في كل شيء!». تقوم الآن بدفع المنظِّم إلى النهاية القصوى. أي أنك شخص يستعمل السيارة بلا ضرورة في كل الأمور، في أي تسوّق، في كل مشوار نحو آلة السجائر، ومن أجل إنجاز أتفه الأمور.

قم الآن بدفع المنظِّم إلى ما وراء هذه النهاية. ولتكنْ مبالغتك من الإفراط إلى درجة يصبح معها الأمر مستحيلاً وغير معقول. بإمكانك القول على سبيل المثال: «حتى أنني أستعملها لإفراغ صندوق بريدي صباحاً».

قمْ دائماً بتقدير النتائج المترتّبة على موافقتك الكلية على المأخذ المسجَّل عليك، ثم قمْ بوصفها.

في حالة صاحبنا سائق السيارة الدائم كان بإمكانك أن تقول أيضاً: «صدقت، فأنا أستهلك طقم من العجلات يومياً». وهذا نتيجة لاستعمالك السيارة في كل شيء.

إحدى الطرق المجرَّبة لإيجاد ردود سرعة البديهة تتمثّل في اختلاق مهنة غير معقولة. استهلّ ردّك بالجملة التالية: «صدقت، فأنا أعمل ك. . .» أو «في حياتي الماضية كنت. . .».

يؤخَذ عليك على سبيل المثال: «لماذا تصرخ؟». وبإمكانك أن تجيب: «أنا أعمل صفّارة إنذار الحريق».

أو يقول لك أحدهم: «ما لوجهك يحمرّ خجلاً باستمرار!». فتردّ بخفّة: «صدقت، فأنا أعمل حبة بندورة في أوقات فراغي».

ثمة إمكانية أخرى لإيجاد ردّ حاد تتمثّل في ترجمة المأخذ المسجَّل عليك إلى سيناريو غير معقول. اختلقْ حالةً أو وضعاً غير معقول تسفر المبالغة فيه عن معنى.

السيدة ذات التنّورة الأقصر مما ينبغي كان بإمكانها أن تجيب: «أتعلم، أحمل إعلاناً تجارياً مأجوراً على ثيابي، ولابد للمرء من رؤيته».

وهناك إمكانية أخرى لإيجاد جواب حاد تتمثّل في مقارنة المأخذ المسجَّل عليك بمسلكٍ خاص أسوأ منه. هاهو أحدهم يقول لك على سبيل المثال:

«الحذاء لا يناسب كنزتك». فتردّ عليه بقولك: «بالطبع، فهو يناسب أكثر كيس القمامة الذي أرتديه على الدوام». أو بإمكانك القول: «في الأحوال العادية أرتدي زعانف».

تحتوي مثل هذه الأجوبة في الغالب على كلمة «عادةً» أو «في الأحوال العادية». فأنت تقول ما معناه: «لست أدري ما شأنك أنت، في الأحوال العادية...»، ثم تُنهي الجملة.

ويسري على أسلوب الموافقة المتطرّفة ركنا سرعة البديهة من جديد: يكون وقع سرعة البديهة في الجواب أقوى كلما كان أشد استحالةً وكلما كبرت القوس التي يجب على المستمع إكمالها.

أكرّر مرةً أخرى: أنت توافق على المأخذ، ولكنك تبالغ فيه إلى الحد الذي يصبح له وقع سخيف ومثير للسخرية.

من باب التدريب على أسلوب الموافقة المتطرّفة عليك تركيب الأمثلة التالية مع «سيناريو غير معقول» أولاً، ثم مرة ثانية مع «نتيجة مستحيلة»، ثم مرة ثالثة مع «مقارنة مع سلوك أسوأ». غطّ الأجوبة من فضلك وحاول إيجاد أجوبتك الخاصة.

- ليس فيك شيء من الأنوثة.

  ↵ صدقت، فأنا رجل.

- أنت وصلت اليوم صباحاً متأخراً عن أوانك مجدداً!

- تقول متأخراً عن أواني؟ أنا غالباً ما أصل بعد الدوام.

- ثمة فوضى شديدة أمام منزلكم.
- صدقت، فوكالة ناسا تريد استخدام أرضي لإجراء اختبار الهبوط على المريخ.

- أنت تحملق في التلفزيون طوال النهار.
- وطوال الليل أيضاً.

- لقد تغيّرت كلياً.
- صدقت، حتى أن أمي ظنت أنني جسم طائر مجهول قد هبط من الفضاء.

- يبدو هذا الحذاء رخيصاً.
- لم أعثر في القمامة على أفضل منه.

- ألا تسمع!
- نعم؟

- زواجك لا يسوده التفاهم.
- لمجرد أنني لم أكلّم زوجتي منذ سنتين؟

- هل سبق لك أن ذهبت إلى المدرسة أصلاً؟
- أنا لم أنجح في الروضة حتى!

- مساء البارحة كانت الدنيا هائجة مائجة في منزلكم وكأن شيطاناً كان يعبث عندكم.

↩ ليس واحداً فقط، بل جيشاً بكامله.

- أنت متأخر جداً في شراء هدايا عيد الميلاد.

↩ إنها من أجل السنة القادمة.

- لقد قضمت أظافرك!

↩ أردت تقميرها أولاً، ولكنها هكذا أطيب مذاقاً.

- زوجتك امرأة لعوب.

↩ وممَّ تظن أنني أعيش؟

- أنت تدّعي أنك تعرف كل الأشياء!

↩ وأعرف هذا أيضاً.

ثمة جوابان قياسيان في أسلوب الموافقة المبالغ فيها يناسبان بشكل عام جميع المآخذ تقريباً، هما:

جوابان قياسيان:

- كان عليك أن ترى البارحة.
- صدقت، فأنا الآن في سجل غينيس للأرقام القياسية.

هذا رأيك (7)

دُعِيَ المستشار الألماني (غيرهارد شرودر) بعد فوزه في انتخابات ساكسونيا السفلى في شباط 1999 إلى لقاء تلفزيوني

ساخن. سأله المراسل: «لا شك في أن المصاعب قد بدأت الآن بينك وبين الحزب. إن كنت حصيفاً وواقعياً فلابد أن تقرّ بهذا». أجاب (شرودر): «لعل هذه هي الحقيقة الخاصة بك، ولكنها ليست الحقيقة»، ثم أوضح رؤيته للأمور. يُعدّ هذا الردّ من حيث المبدأ أسلوباً يمكن تعميمه. ففي وسعك التقليل من قيمة أي مأخذ يُسجَّل عليك بأن تصوّر الهجوم بالإجمال على أنه رأي المهاجم.

لنأخذ الهجوم التالي مثالاً: «أنت لم تراجع الإنشاءات بعد». هنا تجيب: «هذا رأيك». وهذا يعني بوضوح أنه وحده يرى أنك لم تراجع الإنشاءات. كما ينطوي على رسالة خفيّة مفادها: «لقد راجعتها حق المراجعة!». هذا النموذج من الردّ مقتضب وقوي التعبير ويدلّل على اعتداد كبير بالنفس.

فيما يلي الأجوبة الثلاثة التي يمكنك استخدامها بغض النظر عن المأخذ المسجَّل عليك.

أجوبة قياسية:

- هذا رأيك.
- هذا ما تظنّه أنت، موضوعياً الأمر مختلف.
- أنت ترى الأمور على هذا النحو.

هذه مشكلتك (8)

ثمة وسيلة رائعة وفعّالة دائماً تحيطك بدرع مضاد للهجمات، تتمثّل في سماع أي هجوم بشكل مغاير ابتداءً من الآن. لنفترض أن أحدهم يقول لك: «يا لك من رجل تافه!». هنا تجيب: «هذه مشكلتك». ولا يتم لك هذا الجواب الجريء إلاّ لأنك سمعت الهجوم بشكل مختلف. فإذا أدلى أحدهم بهذه المقولة، فهي ليست سوى رأيه هو. إن كل حكْم على إنسان ما في هذا العالم هو حكْم ذاتي دائماً. وأقصى ما يمكن لإنسان أن يقوله عنك هو: «أنا أرى (أنا أجد) أنك تافه». وبالفعل، فإن ما يراه هو هو ليس مشكلتك أنت، بل مشكلته هو. ولصياغة هذا الردّ بشكل فعّال استخدم القاعدة التالية:

إذا قال لك أحدهم على سبيل المثال: «لقد فشلتَ فشلاً ذريعاً»، فردّ عليه بقولك: «أنت ترى أنني فشلت فشلاً ذريعاً. هذه مشكلتك». وبدلاً من صيغة «هذه مشكلتك» يمكنك استخدام صيغ أخرى تدلّل بدورها على أن المأخذ المسجّل لم يحرّك فيك ساكناً.

عندما يقول لك أحدهم: «يا لك من بدين!»، يمكنك الردّ على سبيل المثال بالقول: «أنت ترى أنني بدين، يا لنحسك!».

وتزداد اقتحامية الإجابة عندما تنطق باسم المهاجم قبل ذلك. «سيد (مولر)، أنت تجدني بديناً. هذه مشكلتك».

- رأيي أنك رجل تافه.

  ⮲ هذه مشكلتك.

فيما يلي بعض الهجمات؛ غطّ الأجوبة من فضلك وحاول أولاً إيجاد أجوبتك الخاصة.

- تصرّفك غير لائق.

  ⮲ أنت تجده غير لائق. هذه مشكلتك.

- لقد خنتَ ثقتي بك.

  ⮲ أنت ترى أنني خنت ثقتك بي. هذه مشكلتك.

- أنت تقوم بدور الوصيّ على الناس هنا.

  ⮲ أنت ترى أنني أقوم بدور الوصيّ على الناس. هذه مشكلتك.

- ما هذا الكلام الفارغ!؟

  ⮲ أنت تجده كلاماً فارغاً. هذه مشكلتك.

- ما هذه النظرة البلهاء!؟

  ⮲ أنت تراها نظرة بلهاء. هذه مشكلتك.

لا شك في أن هذا النموذج من الإجابة شديد الفعّالية. وإذا أردتَ ضمّه إلى ترسانتك من الإجابات سريعة البديهة، فليكن آخر خيار في أجوبتك القياسية في الصفحة 130، وانقشه في ذاكرتك جيداً.

إن إضافة «هذه مشكلتك» أو «يالنحسك» ليست سوى إمكانية للتعبير عن أنك لا تعبأ بالمأخذ المسجَّل عليك. وفيما يلي عشر إجابات قياسية أخرى.

أجوبة قياسية:

- أنت تجد... هذه مشكلتك.
- أنت ترى... وما باليد حيلة.
- أنت تجد... يا لنحسك.
- أنت ترى... فليكن!
- أنت تجد... هه...
- أنت ترى... تحدث في أحسن العائلات.
- أنت تجد... لا بأس عليك!
- أنت ترى... وهذا ليس شأني.
- أنت تجد... وهذا لا يهمّني بتاتاً.
- أنت ترى... لا ضير في ذلك!

جميع هذه الأجوبة تلوّح بالرسالة التالية: «لا يهمّني إطلاقاً ماذا ترى».

الاستفادة من المأخذ (9)

لكل واقعة إيجابية وجه سلبي دائماً، ولكل واقعة سلبية وجه

إيجابي دائماً أيضاً. عندما تنتقل أخيراً إلى شقّة أحلامك في الدور العلوي من عمارة عالية، يصبح النزول مجدداً لإحضار رزمة المشتريات التي نسيتها في السيارة مشروعاً ضخماً ومجِهداً ومرهقاً للأعصاب. بالمقابل، عندما تضطرّ إلى ملازمة الفراش بسبب مرض ما، تعتمل في ذهنك أفكار تدور حول حياتك ومعيشتك لم تكن لتخطر لك على بال في زحمة الحياة اليومية وسرعتها. ليس هناك منفعة واضحة دون ضرر ولا ضرر واضح دون منفعة. ونحن نستغلّ هذه الظاهرة الحياتية في أجوبة سرعة البديهة. فنفكّر:

نحن نستخرج من الجانب السلبي للهجوم جانباً إيجابياً.

هاهو أحدهم يأخذ عليك قائلاً: «أنت تعيش على القمر»، فتردّ بقولك: «نعم، فهناك أتمتّع بإطلالة رائعة». أنت تأخذ الهجوم وتفتّش فيه بشكل منتظم عن نتيجة نافعة يمكنك استنباطها منه. وكما هو الحال في معظم نماذج سرعة البديهة يكون وقع هذه الأخيرة أقوى كلما كانت المنفعة المختلَقة أشدّ استحالةً.

أو تبحث عن سيّئة قد يحويها الهجوم بالنسبة للمهاجم. ففي مثال القمر السابق يمكنك القول: «هناك على الأقل لا أواجه غباء بعض الناس».

مثال آخر. يؤخَذ عليك: «يا لك من خوخة!». تبحث الآن

عن الفائدة أو المنفعة أو الجانب الإيجابي في هذا المأخذ. وكلما كان أشدّ استحالةً، كان الردّ أسرع بديهةً. يمكنك أن تجيب: «الفواكه مفيدة للصحة!».

لنتفحّص أحد الأمثلة بالتفصيل. أنت امرأة ويقول لك أحدهم: «أنت شديدة النحول». تفكّرين الآن: ما فائدة النحول، أو ما النتيجة الإيجابية له؟ وبإمكانك أن تردّي بالقول: «على الأقل حركتي أكثر انسيابية وأنا على الدراجة». على العكس، بإمكانك اختلاق سيّئة بالنسبة للمهاجم أو إظهار عيوبه، فتقولين مثلاً: «أنا لا أشعر بالخيبة بعد شراء الملابس».

يجب أن تكون الفائدة أو بالأحرى الميزة مجلوبة من بعيد وغير معقولة، كي يكون للإجابة وقع سرعة البديهة. أنت تقود السيارة وزوجتك تصحّح لك كما يفعل معاون السائق: «أنت تقود بسرعة جنونية». إذا أجبتها قائلاً: «بذلك أصل بشكل أسرع»، فإن هذا الجواب يوضّح فائدة جادّة للقيادة السريعة. أما إذا أجبتها بقولك: «بذلك أفوز على الأقل بصورة جميلة لي من شرطة المرور»، كانت المنفعة أشدّ استحالةً وبالتالي وقع الجواب أسرع بديهةً.

عندما تستهلّ ردّك بالعبارة القياسية: «بذلك على الأقل...»، يسهل عليك إيجاد صيغة إيجابية مناسبة.

بالمناسبة، فإن الرسم الكاريكاتوري الوارد في بداية هذا

الجزء من الكتاب يجسّد التطبيق الدقيق لنموذج سرعة البديهة هذا.

يقول طفل لآخر:

- أنت مجرد فتاة متبنّاة ولا تنتمي لأهلك على الإطلاق.

↩ أنا على الأقل تمكّنوا من اختياري، أما أنت فكانوا مضطرّين لقبولك على علاّتك.

لقد ضمّن الطفل الآخر كلا الجانبين في جوابه: ميزة له وسيّئة بالنسبة للمهاجم.

أكرّر مرة أخرى: تفحّص الهجوم بحثاً عن منفعة غير معقولة قد تجنيها منه أو عن سيّئة بالنسبة للمهاجم.

فيما يلي بضعة أمثلة على طريقة» «الاستفادة من المأخذ». غطّ الأجوبة من فضلك وحاول أولاً إيجاد أجوبتك الخاصة.

- لابد أنهم تركوك تسقط عندما كنت طفلاً.

↩ منذ ذلك الحين لم يعد لدي أي خوف من الطيران.

- لا ريب أنك رسبت في صفّك.

↩ لقد كنت محبوباً إلى درجة أن المدرّسين أرادوا الاحتفاظ بي على الدوام.

↩ وأنت لم يحتملك أحد في الصفّ مرتين.

- أحوالك زفت للغاية.

- الزفت على الأقل دافئ.

- يا إلهي، لقد زاد وزنك!
- بذلك أوفّر على نفسي الوسادة الهوائية في السيارة.

- وكأنك تعيش على القمر!
- بذلك على الأقل تكون القفزة أبعد.

- لديك طوق حول العينين.
- هذا على الأقل يجعلني أطوف في المسبح.

- هل من الضروري أن تدخّن بينما أنا أتناول الطعام.
- اللحم المدخَّن أطيب مذاقاً.

- أنت تشرب بكثرة.
- الشراب مادة حافظة.

- لا ريب أنهم استأصلوا لك نصف المخ.
- منذ ذلك الحين ووزني مثالي.

- يا لقدميك الضخمتين!
- لذلك لست بحاجة إلى أية زلاّجات.

فيما يلي جوابان قياسيان آخران يمكنك استخدامهما في أي هجوم مهما كان:

جوابان قياسيان:

- هذا معفى من الضريبة!
- هذا يجده الرجال/ تجده النساء جذّاباً.

«تريد بذلك أن تقول...» (10)

بعد إحدى الحلقات الدراسية في (أوغسبورغ) جلستُ في حانة مع بعض المشتركين في الحلقة. من المعروف أن سكان (أوغسبورغ) الأصليين يتحدّثون بلهجة محلّية في الغالب، في حين أن المنتقلون إليها يتكلّمون الفصحى. وهناك على الدوام أشخاص يتباهون إلى حد ما بلغتهم «الخالصة» ويريدون بذلك التعالي على الآخرين. وكان شخص من هذا النموذج يجلس إلى الطاولة المجاورة لطاولتنا. وعندما سأله مواطن من (أوغسبورغ) من أين هو، قال: «من طريقة لفظي يتّضح أنني لست من (أوغسبورغ)». فردّ المواطن من (أوغسبورغ): «تريد بذلك أن تقول إنك جاهل بالميزات الثقافية للغة (أوغسبورغ)». عن هذا الردّ سريع البديهة يتبلور نموذج للإجابة:

وبعدها يمكنك إضافة التأويل الذي تريد.

أنت تعطي، إذن، جواباً إما أن يلقي عليك ضوءاً إيجابياً أو يلقي على المهاجم ضوءاً سلبياً. وقد قدّم الأخوان (ماتياس وكريستوف دامس) هذه الطريقة تحت مفهوم «تعديل التعريف»

في كتابهما «سرعة البديهة في القول والفعل»، حيث ينصحان بصيغة «إن كنت بذلك تريد أن تقول...فأنت محق». هاهو أحدهم يقول لك على سبيل المثال: «يا لك من خنزير!»، فتجيبه بقولك: «إن كنت بذلك تريد أن تقول إن المرء عندي يتمرّغ في النعيم، فأنت محق». بهذا الجواب قمتَ بتحويل تأويل المأخذ المسجَّل عليك عن طريق لعبة لفظية. إن صيغة «إن كنت بذلك تريد أن تقول. . .» تتيح لك المزيد من الوقت للتفكير، ويكون للردّ وقع أشد ظرفاً. بإمكانك أيضاً أن تختصر وتقول: «نعم، عندي يتمرّغ المرء في النعيم».

لا تختلف هذه التنويعات الثلاثة إلاّ بإيجازها.

إليك مثال آخر على وقع ردّك على مأخذ مسجَّل عليك، عندما يكون له المضمون ذاته، إنما بصيغ مختلفة.

- الجميع يضحكون منك!

﴿ إن كنت بذلك تريد أن تقول إنني سوف أتولّى عما قريب استعراض (هارالد شميت)، فأنت محق.

﴿ تريد بذلك أن تقول إنني سوف أتولّى عما قريب استعراض (هارالد شميت).

﴿ صدقت، وسوف أتولّى عما قريب استعراض (هارالد شميت).

فيما يلي بضعة أمثلة على طريقة «بذلك تريد أن تقول. . .».

غطّ الأجوبة من فضلك وحاول بنفسك أولاً. بإمكانك طبعاً المرور على الأمثلة مرتين. في المرة الأولى تُدخِل في التأويل شيئاً ما إيجابياً بالنسبة لك، وفي المرة الثانية شيئاً سلبياً بالنسبة للمهاجم.

- يا لك من عكّاز!
  - تريد بذلك أن تقول إنك بحاجة إلى مساندتي.
  - إن كنت بذلك تريد أن تقول إنني أدعم الآخرين، فأنا أوافقك الرأي.
- منبتك متواضع، من قرية ما نائية ووالدك كان عاملاً.
  - تريد بذلك أن تقول إنني مثل (أينشتاين) و (همنغواي) و (فرقة البيتلز).
- يا لك من مهرّج!
  - تريد بذلك أن تقول أنني الوحيد الذي يُدخِل شيئاً من الفضفضة والاسترخاء في كومة النفايات المتصلّبة الموجودة هنا.
- لا تكن فظاً في تصرّفاتك!
  - إن كنت بذلك تريد أن تقول إنني غير تقليدي ومسترخٍ، فأنت محق.
- هل من الضروري أن تصرخ دائماً؟
  - إن كنت بذلك تريد أن تقول إنني أعبّر بصراحة ودون

لبس ولا إبهام، فأنت محق.

- إن أحداً لا يرغب في التعاون معك في العمل!

تريد بذلك أن تقول إنني واحد من قلّة، يستطيع إنجاز المهام المعقّدة بمفرده.

- لابد أنك من متطرّفي الخضر!

تريد بذلك أن تقول إن مشاكل البيئة تتمتّع بأهمية كبيرة بالنسبة لي.

- البارحة كنت تدّعي نقيض هذا!

صدقت، فأنا أزداد علماً ويتّسع أفقي بسرعة.

الهجوم المضاد المستور (11)

تصوّر أن أحداً يهاجمك وأنت محبوس الأنفاس عاجز عن الكلام. في هذه الحالة سوف يشتدّ غيظك سالباً منك أية فكرة لردٍّ وجيه. ولابد لك الآن من أن تستعيد أولاً، وعن طريق ردّ ما، موقفاً يضعك في مستوى واحد مع المهاجم. لا شك في أن هذا ممكن بطرق الاتصال التقليدية فقط، كالإطراء والمديح أو صياغة موقفه أو الإصغاء أو المخاطبة بالاسم إلخ، وذلك في حال كنت في هذه اللحظة لا تزال تسيطر على نفسك وتتمالك أعصابك. أما في حال ذوبان سيطرتك على نفسك كالزبدة، فلابد لك أولاً من أن تستردّ أنفاسك، كي تظلّ محافظاً على أهلية التصرّف. في مثل هذا الموقف يمثّل الهجوم المضاد

المستور استراتيجيةً فعّالة.

وهذا من حقك، فقد فعل هو أيضاً الشيء نفسه. ومن غير الضروري أن تكون التهمة حقيقية، على العكس. كلما كان المأخذ الذي تسجّله عليه مجلوب من مكان أبعد، كلما كان أشد مبالغةً واستحالةً، كان وقع الأمر أسرع بديهةً.

في أحد الأفلام البوليسية كان يشارك في التمثيل شخص قصير القامة. فقام شخص «طبيعي الطول» بشتْمه قائلاً: «أنت يا قزم، ما الذي جاء بك أصلاً؟». فردّ قصير القامة: «كم هو طولك؟». أجاب الآخر: «مئة واثنان وثمانون». فقال قصير القامة: «لم أكن أعلم أن بالإمكان تكديس هذا القدر من الوساخة بعضه فوق بعض!».

وتُعدّ الإجابتان المذكورتان في الجزء الأول لكل من (ونستون تشرشل) و (هيرتا شْفيتْسيغ) مثالين نموذجيين على الردّ بالهجوم المضاد.

السيدة (أستور): «لو كنت زوجتك لدسست لك السمّ». (تشرشل): «لو كنت زوجك لتناولته». (أوتفريد فيشر): «لماذا تمتلك الممثّلات المتحرّرات مثل هذه الجرأة على البشاعة؟» (هيرتا شفيتْسيغ): «إن كنت تقصد بذلك أن من يدافعن عن تحرّر المرأة بشعات دائماً، فأنا أجلس إلى طاولة تضمّ مدافعين عن تحرّر المرأة بشكل صارخ».

كي يمون للهجوم وقع سرعة البديهة لابد من مراعاة أمرين:

أخذ جزء من الهجوم وإدراجه في ردّك بشكل من الأشكال. فعندئذ يكون لردّك وقع ظريف.

لابد من التعبير عن الرسالة بشكل غير مباشر قدر الإمكان، وينبغي على المستمع أن يهتدي ذهنياً إلى المقولة الحقيقية.

رمى اللورد (سندويش) في إنكلترا رجلاً يُدعى (جون ويلكز) بما يلي: «إما أن تنتهي إلى حبل المشنقة أو تهلك بالجدري». فردّ (جون ويلكز) قائلاً: «صدقت. النهاية الأولى إذا ما تصرّفت طبقاً لمبادئك، والثانية إذا ما عاشرت عشيقتك».

كما نرى، فقد جمع هذا الهجوم المضاد سريع البديهة جميع الشروط:

- فقد أدرج جزءاً من الهجوم في الردّ: حبل المشنقة والمرض.
- وعبّر عن الرسالة الفعلية تلميحاً. ويعني النصّ بعد فكّ رموزه: إن مبادئك إجرامية، ولديك عشيقة، وفوق ذلك مصابة بمرض معدٍ.

أودّ أن ألفت نظرك مرة أخرى إلى أن مطابقة المأخذ للحقيقة ليست حاسمة بالنسبة لوقع سرعة البديهة في الردّ. وأنا أعتقد بقوة أن اللورد (سندويش) لم يكن لديه عشيقة، وإن كان لديه، فلم تكن تعاني من الجدري بالتأكيد. إذن، أنت تختلق سيناريو مشين وغير معقول.

في أحد مراقص لوزَرْن، التي لا يتطلّب دخولها في وسط الأسبوع أي رسم، طلب مني البوّاب في نهاية الأسبوع 20 فرنكاً كرسم دخول. سألته مندهشاً: «وبأي وجه؟». أجابني بابتسامة ساخرة قائلاً: «20 فرنكاً ليس بالكثير. أتعني أن مدخولك لا يسمح لك بدفع هكذا مبلغ؟ ماذا تعمل إذن؟». أجبته: «أعمل بوّاباً».

التقاط ما يقوله الآخر . هجمة مضادة تلميحية.

بالإمكان أيضاً القيام بالهجوم المضاد دون نسْج المأخذ الأصلي في الجواب. يمكنك الانتقال مباشرةً إلى هجوم مغاير كلياً. بيد أن هكذا هجوم لن يكون له وقع سرعة البديهة إلاّ إذا كان المأخذ مستحيلاً ووقحاً بما يكفي. مثال: يقول أحدهم: «ما قولك بزوج جديد من الأحذية؟». فتجيب: «ما قولك بمنظّف أسنان جديد؟».

لا تظنّن أن مثل هذه الردود لا تخطر لك في بال. ليس الأمر بهذه الصعوبة على الإطلاق. بالتنظيم والتبويب يمكنك إيجاد أجوبة من هذا النوع. ليس في مئة بالمئة من الحالات، ولكن في حالات أكثر بكثير مما لو أنك لا تبحث بشكل منتظم.

لإعطاء أجوبة سرعة البديهة يجب أن تكون من حيث المبدأ قادراً على التعبير عن الرسائل بشكل غير مباشر.

لذلك أقدّم لك فيما يلي تمريناً تمهيدياً للتدرّب على هذا

الأمر. عبِّرْ عن المآخذ من فضلك بصورة غير مباشرة، أي تلميحاً، بحيث يضطرّ المستمع إلى إكمال المقولة ذهنياً أولاً. غطّ الأجوبة، وحاول إيجاد أجوبتك الخاصة.

- لقد كنتَ في السجن!

⇦ هل عاد محاميك الذي عيّنته لك المحكمة من إجازته؟

- لديك قدمان متعرّقتان!

⇦ ضبانات القدم تُباع الآن بأسعار مخفَّضة، لعل الأمر يهمّك.

- يا لك من قبيح الشكل!

⇦ أنت تحديداً لم تدلّلك الطبيعة.

⇦ هل فزتَ الآن بدور شقيق (فرانكنشتاين)؟

- يا لأنفك المعقوف!

⇦ إذا تابعتَ أنفك، سرتَ دائماً في دائرة.

- أنت محدود الأفق!

⇦ هل تعلّمت أخيراً ربط الحذاء؟

- لا أحد يحبّك!

⇦ ولكنه أمر مفيد وعملي أن ترتاح من رنين الهاتف في المنزل.

- يا لك من بدين!

- افتُتِحَ مؤخراً متجر للمقاس 60.

أكرّر مرة أخرى: عندما تشعر أنك تتعرّض لهجوم شخصي، أبدِ ملاحظة مشينة بحق المهاجم. استندْ إلى هجومه بشكل من الأشكال، وقمْ بهجوم مضاد غير مباشر قدر الإمكان، أي تلميحاً.

فيما يلي بعض الأمثلة على طريقة الهجوم المضاد: اتّهمْ المهاجم بشيء ما. غطّ الأجوبة من فضلك وحاول أولاً إيجاد أجوبتك الخاصة.

- أنت تمأمئ كخروف!
  - عندما أنظر إليك أشعر أنني كالخروف.
- أجوبتك لا تعجبني.
  - الجواب حسب السؤال.
- نتحدّث ثانيةً عندما تعود إلى حصافتك.
  - للأسف أنت لا تُطاق عندما تكون حصيفاً.
- لا ريب أن مزيّنك في إجازة؟
  - ماذا تقول؟ لقد كنت عند مزيّنك.
- يالك من دمية في يد مجلس الإدارة.
  - ويغيظك أنك عاجز عن شدّ الخيوط.
- في يدي الورقة الرابحة.

- الشخص الذي ليس لديه سوى الأوراق الرابحة، لا أحد يريد أن يلعب معه الورق.

- هل هذه اللآلئ حقيقية؟
- لا أطرح أية لآلئ حقيقية أمام الخنازير!

- ألا يمكنك تغيير ملابسك ولو لمرة واحدة؟
- هل لك أن تصطحبني معك مرة إلى جمعية توزيع الملابس الخيرية.

- تفتر قوى النساء ابتداءً من الثلاثين.
- والرجال لا تفتر قواهم أبداً!

- ملاحظاتك رخيصة.
- وهل أنت أكبر قيمةً؟

- الرجال الذين يضعون أقراطاً شاذون.
- لماذا إذن لا تضع أياً منها؟

فيما يلي خمسة أجوبة قياسية يمكنك استخدامها بغض النظر عن المأخذ المسجَّل عليك. وهذه الأجوبة عبارة عن مآخذ مشينة وغير دقيقة وتشير إلى ما يلي: أنت نفسك لست بأفضل من ذلك وصحيفتك سوداء، وأنا أعرف هذا.

أجوبة قياسية:

- لقد سمعنا من قال هذا من قبل.

- لا تكن عيّاباً وفيك كل العبر، أو: من كان بيته من زجاج فلا يقذف الناس بالحجارة.
- أنت بالذات من قال شيئاً كهذا.
- أنا أتكيّف مع من حولي.
- أنت قدوتي.

عندما يدلي أحدهم بملاحظة تستهجن مظهرك، هناك جواب قياسي شديد الفعّالية ينطوي على هجوم مضاد مستور، ويمكن استخدامه بشكل عام، وهو:

دعنا من الحديث عن منغّصاتنا الجسدية، أنت أدرى الناس بما يسبّبه هذا من إزعاج وإحراج سريعين.

لهذا الجواب مفعوله عند كل إنسان، ذلك أن أحداً غير راضٍ عن نفسه مئة بالمئة.

فيما يلي بعض الهجمات المضادة غير المعقولة التي تُظهر عيوب المهاجم، وإن كانت لا تستند إلى الهجوم الفعلي. لنفترض أن أحدهم يقول لك: «يا لك من معتوه!»، بإمكانك أن تجيب:

- متى يتوجّب عليك العودة إلى البيت؟
- هل أصبحتَ على ما يرام بعد الحادث الذي تعرّضت له؟
- لو أن زوجتي خدعتني لتفوّهت بمثل هذه السخافات أيضاً.

- للحكْم على هذا ينبغي أن يتجاوز معدّل ذكائك درجة حرارة الغرفة.
- رائع، هاأنت قادر على الكلام مجدداً.

... خير من...
هجوم مضاد آخر (12)

أنت رجل. تذهب في نزهة في الحديقة مع الأصدقاء. فجأة يقول لك أحدهم على مسمع من الجميع: «سحّاب بنطالك مفتوح». يا له من موقف مزعج ومحرج جداً. ولكنك تنفجر قائلاً: «بنطال مفتوح السحّاب خير من فواتير مفتوحة»، وتغلق سحّاب بنطالك باسترخاء. وراء هذا الجواب يكمن قالب منهجي هو: «... خير من...». ولا شك في أنه نموذج لسرعة البديهة يستخدمه الكثير من الناس بالبداهة. ونريد هنا أن نتعلّمه بشكل منهجي.

ينتمي نموذج «... خير من...» إلى فئة الهجوم المضاد، لأن كل ما يأتي بعد كلمة «من» يمثّل مأخذاً غير مباشر على صاحب القول. في سياق التدريب في حلقتي الدراسية حول سرعة البديهة هوجِمَت مشتركةٌ ذات تسريحة غريبة من قبل مشتركٍ آخر. لذعها قائلاً: «يا لتسريحتك التي تبدو كالخوذة!». فردّت المشتركة: «خوذة على الرأس خير من لا شيء في الرأس!». وكان المهاجم هو المقصود بعبارة «لا شيء في

الرأس». واحد إلى صفر لصالح السيدة.

في نموذج «. . . خير من. . .» غالباً ما تُدرَج في الجواب كلمة من المأخذ المسجَّل ذات وقع صوتي مشابه. ويكفي أن تكون مشابهة بالأحرف الأولى فقط. هاهو أحدهم يقول لك: «يا لك من حية بنظّارة!». فتجيب: «النظارة خير من الغباء».

من الطبيعي أنه ينبغي للمأخذ المصاغ بعد كلمة «من» أن يناسب المهاجم. إذا رماك أحدهم بقوله: «أنت عدواني» وأجبته: «عدواني خير من خامل»، فإن هذا لا يمسّ الشخص الآخر إلاّ إذا كان خاملاً فعلاً. أما إذا كان «حمار شغل» فلا قوة في هذا الردّ. ومن الأنسب عندئذ أن تقول: «عدواني خير من مفرط النشاط».

يمكنك أن تضيف إلى نموذج «. . . خير من. . .» ملحقاً إيجابياً أيضاً. لنعدْ مرة ثانية إلى مثال «الحية بنظّارة» السابق. كان بإمكانك أن تجيب أيضاً: «نظّارة وكثير من القراءة خير من الغباء». مستخلصاً بذلك نتيجة إيجابية من المأخذ المسجَّل عليك؛ فمن يضع نظّارة، فقد قرأ كثيراً. وتضيف هذا التفسير إلى ردّك بكل بساطة.

- أنت عديم الإحساس.

↩ عدم الإحساس والخلو من الألم خير من عدم التهذيب.

كما يمكنك أيضاً تحوير المأخذ المسجَّل عليك وإعادة صياغته في إجابتك كما يحلو لك. عندما يقول لك أحدهم: «لقد زاد وزنك»، ليس من الضروري أن تجيب قائلاً: «زيادة الوزن خير من. . .»،، إنما بإمكانك أن تقول على سبيل المثال: «سمين خير من سميك». بذلك تعيد صياغة مأخذ «زيادة الوزن» وتجعل منه «سمين». أو عندما يقول لك أحدهم: «قميصك متكسّر»، بإمكانك أن تجيب بقولك: «قميص غير مكوي خير من سلوك غير مؤدّب!».

فيما يلي من الأمثلة وُضِعَت التأويلات المحوَّرة في بعض الأجوبة ضمن قوسين. ويمكنك، على سبيل المثال، أم تمرّ على جميع الأجوبة مرتين، مرة بتأويلات محوَّرة ومرة دونها. غطّ الأجوبة من فضلك وحاول إيجاد أجوبتك الخاصة .

- أنت تأكل كثيراً.
  - الإفراط في الطعام (مع مظهر صحّي) خير من الإفراط في الكلام.
- يا لك من ماكر!.
  - ماكر (ولكن ذكي) خير من خوّاف ومقصّر.
- ملابسك قديمة الموضة.
  - قديمة الموضة خير من على الموضة وقديمة.
- يا لك من بخيل!

بخيل (مع حساب في المصرف) خير من شنيع (ومفلس).

- أنت ابن ريف!

ابن ريف (وصلب العود) خير من ليّن العريكة.

- ماذا؟ هل أنت حقاً في هذا السنّ؟

مظهر ناضج خير من مسلك فجّ.

- بنطالك متكسّر وفي ثنيات!

1000 ثنية في البنطال خير من 1000 ثنية. . .

- الحذاء لا يناسب كنزتك.

حذاء غير مناسب خير من تعليقات غير مناسبة.

- امرأة خلف المقود. شيء خارق.

امرأة خارقة خلف المقود خير من ثمل خلف المقود.

يتمتّع الردّ بوقع شديد الظرف إذا ما أمكنك التوفيق بين نموذج «...خير من. . .» ونموذج «سوء الفهم المقصود». من باب التذكير: يعني سوء الفهم المقصود التظاهر بفهم إحدى الكلمات بمعنى آخر.

- هاأنت في عطلة ثانيةً.

الاحتفال بالأعياد خير من العمل الصارم.

- أنت تتباهى بنفسك من اللازم.

- فم كبير (وشبعان دائماً) خير من جوع كبير.

- يالك من غليون!
- صفّارة خير من أذن لا علاقة لها بالموسيقى.

يمكنك استخدام نموذج «...خير من. . .» دون تشابه صوتي أيضاً. وفي هذه الحالة تتلاعب بالألفاظ بعد كلمة «من».

- لستَ بهذا الطول إلاّ لأن كعب حذائك عال.
- كعب عال (وامتلاك نظرة شاملة) خير من أنف عال.

- سمعتُ البارحة صخباً في الردهة الخارجية مجدداً.
- صخب في الردهة الخارجية خير من انعدام الزوّار.

- يالك من ابن ريف!
- ابن ريف خير من دجاجة على البطّارية.

- أنت تبدو كلوحة لـ (بيكاسو).
- أن يرسمك (بيكاسو) خير من أن يرسمك القدر.

- أنت دمية بيد إدارة المتجر.
- دمية خير من مهرّج أضحوكة.

من يقارن نفسه بالملك (13)

يقول لك أحدهم: «أنت مثقّف مثل كلبي قصير القوائم»، فتجيبه: «ما أروع كلبك إذاً!».

يمكن تعميم هذه الإجابة:

فهذا يوافق الموقف الداخلي الأساس: أنا هو الملك. سعيد الحظ كل من يجوز له أن يقارن نفسه بي. هنا تنشأ سرعة البديهة مجدداً من أن الاعتداد بالنفس يصل حتى المستحيل.

انتبهْ في المستقبل إلى كلمة «مثل» في الهجمات. عندما تصادف هذه الكلمة في المأخذ المسجَّل عليك، يمكنك الردّ بهذا النموذج دائماً تقريباً.

فيما يلي بعض الأمثلة:

- أنت تصرخ مثل صفّارة الإنذار.
  - من حسن حظ صفّارة الإنذار.
- تعمّ الفوضى هنا كما في زريبة.
  - هاأنت تعرف زرائب ممتازة.
- أنت ظريف المعاملة مثل مدحلة بخارية.
  - من حسن حظ المدحلة البخارية.
- الداعون للمساواة بين الجنسين يبدون مثل الزبّالين.

هاأنت تعرف زبّالين عظماء.

جواب قياسي:

- هاأنت تعرف .... رائعة.

ثمة تحوير للطريقة المذكورة يمكن نقله إلى الهجمات التي لا تُقارَن فيها بشيء ما سلبي بصورة مباشرة.

- لا شك في أنك لم تزر مدرسةً على الإطلاق؟
  نعم، يا لخسارة المدارس.

ينبثق الجواب عن اعتداد بالنفس استعراض مبالغ فيه.

فيما يلي المزيد من الأمثلة على طريقة «من يقارن نفسه بالملك». غطّ الأجوبة من فضلك وحاول أولاً إيجاد أجوبتك الخاصة.

- صوتك عال جداً ما شاء الله.
  من لديه الكثير ليقوله يحتاج إلى صوت عال.
- كيف تعوّض نقص معرفتك بالناس؟
  عندما يكون الشخص معروفاً من قبل الجميع، فلا حاجة به إلى معرفة الناس.
- أنت لا تستحقّ صداقتي.
  يا لخسارتك!
- متى كان آخر كتاب قرأته؟
  بما أمتلكه من علم ومعرفة لم أعد بحاجة إلى ذلك.
- أمتأكّد أنت من أنك ترغب في أن تولد ثانيةً رجلاً؟
  نعم، إذا كنت سأبدو ثانيةً كما أنا الآن.

الهراوة في ورق الهدايا (14)

عزيزي القارئ، أنت تريد أن تصبح أسرع بديهةً. وتحدوك الرغبة في حسن الردّ عندما يهاجمك الآخرون. ولكنني أودّ لفت انتباهك أيضاً إلى أنك أنت من يهاجم الآخرين في الكثير من الحالات. وهذا ما لا يدركه معظمنا على الإطلاق. نحن لسنا مجرد ضحايا وحسب، بل كثيراً ما نكون مذنبين أيضاً. ولأن الكثير من الناس لا يستخدمون في الغالب الهجوم السافر الصريح، بل الهجوم غير المباشر، ولا يعبّرون إلاّ بصورة غير مباشرة عما يريدون قوله في الواقع، فهم على قناعة بأنهم لا يتفوّهون بشيء سلبي. في هذا الفصل أقدّم لك طريقةً تتيح لك مقاومة هذه الهراوات الملفوفة بورق الهدايا.

لنفترض أنك في حفلة استقبال، تستمتع بالحديث مع ضيفٍ آخر، وتطلب من الخدم بشكل عابر كأساً من النبيذ. فجأةً يقول لك محدّثك: «آه، أنت تشرب الكحول؟ أنا بإمكاني أن أكون مرحاً دون كحول أيضاً». يمكنك أن تنطلق من أن الرجل على قناعة تامة بأنه لم يتفوّه بشيء خبيث وأن نيّته كانت سليمة. بيد أن الرسالة الخفية التي يمكنك أن تستشفّها من هذه «الملاحظة البريئة» هي: «أنا أفضل منك بكثير! فأنت شخص خجل ومعقّد يحتاج إلى الكحول كي يستطيع الانطلاق». ولكن، لأن محدّثنا لم يقل ذلك على هذا النحو، لا يمكننا الردّ عليه مباشرةً. إذ أين هو الهجوم؟



ثمة استراتيجية شديدة الفعّالية ضد مثل هذه الوخزات المموَّهة المهذَّبة.

لنطبّق هذه القاعدة بدايةً على المثال السابق:

- آه، أنت تشرب الكحول؟ أنا بإمكاني أن أكون مرحاً دون كحول أيضاً.

- تريد بذلك أن تقول إنني شخص مدمن كحول خجل ومعقّد، لا يستطيع الانطلاق إلاّ إذا كان ثملاً تماماً. أليس كذلك؟

في الغالبية العظمى من الحالات يحدث ما يلي: ينزعج المهاجم من «كلماته الخاصة» إلى درجة يحاول معها الدفاع عنك بأسرع ما يمكن: «لا، لم أقصد هذا بالتأكيد». ويتولّى هو مهمة إبراز حقيقتك.

عندما كنت لا أزال أعطي دروساً مسائية في البلاغة، كانت غرف الدروس في المدرسة تُحجَز بالتناوب من قبل مديري

دورات مختلفين. كثيراً ما كنت أقف منتظراً أمام باب حجرة الدرس قبل انتهاء الحصة السابقة لحصّتي. وكان ينتظر معي دائماً بعض المشتركين في الدورة ممن وصلوا قبل البداية الفعلية للدرس. ذات يوم، وفي أثناء خروج المشتركين من الدرس الذي يسبق درسي، أدلت إحدى المشتركات رأيها فيّ وفي عينها نظرة إشفاق؛ حيث قالت بابتسامة متشنّجة: «عدد المشتركين في دورتك ينخفض باستمرار».

لم أردّ بشيء آنذاك. ولكن الجواب الصحيح والمناسب كان: «تريدين عملياً أن تقولي إنك اهتديت إلى دورة عبقرية وإنني فاشل كمدير دورة. أليس كذلك؟».

من المؤكّد أن السيدة كانت ستصاب بذهول تام وتعارض بشدّة.

عندما تشعر أنك مقصود بهجوم «مموّه»، انطقْ بما «سمعته» في هذه الملاحظة في نصٍّ واضح وصريح. أخرِج الهراوة الملفوفة بورق الهدايا وبالغْ في سلبيتها؛ فتغدو مرئيةً لكل إنسان في بشاعتها، ويتولّى المهاجم، الذي يُفاجأ عندئذ بقسوته، الدفاع عنك.

فيما يلي بعض الأمثلة على أسلوب «إخراج الهراوة من ورق الهدايا». الأمر الهام لدى قراءة هذه الهجمات المستورة هو تصوّر النبرة الصوتية الموافقة؛ فهي التي تحوّل قولاً ذا وقع

بريء إلى هجوم. غطّ الأجوبة من فضلك وحاول أولاً إيجاد ردودك الخاصة.

الزميل بصوت مضغوط:

• كما شرحت لك سابقاً. . .

أنت تقصد أنني أغبى من أن أستوعب هذا، وأنه لابد للمرء من أن يشرح لي كل شيء ألف مرة.

الزوج لزوجته:

• كم هو ثمن الفستان؟

تريد أن تقول لي إنني أبذّر مالي على أشياء تافهة وغير ضرورية.

• متى ستقومين بالترتيب؟

تريد أن تقول إنني مهملة وأترك البيت كالإسطبل على الدوام.

متفرّج، بعد أن حاولتَ عبثاً استخراج القهوة من آلة القهوة:

• إنه من حيث المبدأ جهاز بسيط تماماً.

تريد أن تقول إن من يعجز عن استعمال آلة قهوة بسيطة هو قاصر عقلياً.

منظِّمة الحلقات الدراسية لمدير الحلقة الدراسية:

• في الحلقات الدراسية الأخرى لديّ 45 تسجيل.

☜ تريدين أن تقولي في الواقع إنني فاشل كمدير حلقة دراسية وإنه من حسن حظّي أنك تهتمّين بي أصلاً.

إمكانيات أخرى:

- تسريحتك غريبة إلى حد ما.

☜ تريد أن تقول لي إن تسريحتي تثير الغثيان وإنني عديمة الذوق.

- لماذا لم تطلب مشورتي؟

☜ تريد أن تقول إنني أغبى من أحلّ أية مشكلة بمفردي.

- متى كان آخر كتاب قرأته؟

☜ تريد أن تقول لي إنني لا أستطيع التعبير بمستوى من الدرجة الأولى وإنك معي تعرّض نفسك للسخرية.

- لِمَ لا تدوِّن أفكارك؟

☜ تريد أن تقول إنني أنسى كل شيء على الدوام.

- في الواقع لا شيء لديّ ضد الموظّفين؟

☜ تريد أن تقول إن الموظّفين أغبياء وكسالى يعيشون حياة رغيدة على حساب الجماهير. بشر من الدرجة الثانية. أليس كذلك؟

إن الأجوبة القياسية بطريقة «إخراج الهراوة» ليست هذه المرة بدايات جُمل، إنما هي نهايات جُمل. إنها مبالغات سلبية

يمكنك إلحاقها بأي قول. وكنْ على يقين من أن كل إنسان تقريباً سوف يحاول التراجع عن قوله الأصلي.

جوابان قياسيان:

- تريد بذلك أن تقول... إنني شخص من الدرجة الثانية.
- تريد بذلك أن تقول... إنني فاشل.

نقطة ضعف المغترّ (15)

لا يغترّ سوى الآخرون، طبعاً. نحن شخصياً نشكو فقط من أولئك الذين يجدون أنفسهم مضطرّين دائماً إلى أن يُظهروا، بقوة وبصراحة عارية، مدى أهميتهم ومن يعرفون من كبار الشخصيات وما يتمتّعون به من مقدرات بارزة وكل ما يمكنهم إنجازه.

ولكن في الغرور تحديداً يصحّ، كما لا يصحّ في أي مجال آخر، ما يلي:

كل منا يتحدّث بين الحين والآخر عن أشياء. وفي نيّته إثارة الإعجاب والحسد. وهذا ينطبق عليّ أيضاً. ولكن من المفيد أحياناً أن يلاحظ المرء نفسه بصورة موضوعية، كيف كان ارتكاسه ضعيفاً ذات مرة، وذلك كي يغدو أفضل في المستقبل.

ومع أنني لا أضع فصلاً في موضوع «كيف تصبح قدّيساً»، بيد أنني أريد أن أبيّن لك كيف تتمكّن من مقامة الغرور بفعّالية.

وقد قمت بتطوير هذا الأسلوب لأنني كنت شخصياً مذنباً بمثل هذا الغرور المستور، وكان ارتكاس الضحية على نحو استقيتُ منه قاعدة.

كنت أتحدّث ذات مرة مع موسيقي جاز حول مهنتينا. وكان النقاش يدور حول من هو الأكثر أهميةً: الموسيقي أو معدّ البرامج؟ وعندما شعرت أنني الخاسر في هذا الجدال، أردت أن أتطاول، فقلت: «أنا أكسب أكثر منك بالتأكيد». فأجابني: «أنا أكسب القليل، هذا صحيح. وأنا من بيت فقير معتاد على حياة الفقر». بلعت ريقي. شعرت بالخجل وتمنّيت لو أن الأرض تنشقّ وتبتلعني.

مع هكذا جواب ينطلق في داخلنا منعكس يعود إلى التربية والتعليم الديني: نحن لا نريد أن نكون مسؤولين عن شعور الآخر بالوضاعة؛ فبذلك نخالف نموذجنا في التواضع.

عندما يريد أحدهم أن يتباهى بإجازة قضاها في المالديف أو أن يلمّح إلى أنه يمتلك عدة سيارات. . . إلخ، فإننا نمنحه إعجابنا. ولكن ليس كما ينتظر هو، إنما بتقهقرنا إلى موقع المخذول والمتواضع.

ولا يكون الردّ قوياً إلاّ إذا خلا من أية نبرة تهكّم وسخرية. يجب أن يكون للأمر وقع جاد، كي لا يخيب له أثر.

كي يخطر لك جواب مناسب على الفور، استهلّ في ذهنك

جملةً بـ«بالمقارنة معك أجدني وضيعاً، ذلك أن. . .». ويمكنك إدراج هذه الجملة في جوابك أيضاً.

من خلال جوابنا نثير في الآخر شعوراً بأنه أُصيب في نقطة ضعفه.

فيما يلي بعض الأمثلة على أسلوب «نقطة الضعف». غطّ الأجوبة من فضلك وحاول أولاً إيجاد أجوبتك الخاصة.

- أمضينا عطلتنا هذه السنة في المالديف، وفي السنة القادمة ننوي الذهاب إلى بالي.
  - نحن ليس في قدرتنا قضاء الإجازة سوى في غابات بايرن.
- من بين سياراتنا الثلاث غالباً ما أقود المرسيدس.
  - سيارتي عمرها الآن 10 سنوات، وهي تجعجع منذ زمن، وليس في مقدوري شراء سيارة جديدة.
- لقد نلت الشهادة الثانوية ودرست في الجامعة.
  - أنا لم أنهِ سوى تعليم مهني.
- ابني كبير مهندسين وتحت يده خمسة مرؤوسين.
  - ابني يعمل على السير الناقل.
- كيف تجد سيارة رودستر الأحدث؟
  - سلحفاتي لا يزال عليها أن تخدم ردحاً من الزمن أيضاً.
- هل حضرت آخر أمسية شعرية؟

↵ أتدري، أنا لم أنلْ سوى الابتدائية.

- أنا لم أعد أرتدي سوى قمصان (موسهامر).

↵ هذه لا أحصل عليها إلاّ من حفلات التبرّع بالثياب.

- إن سعر زجاجة الشراب الفاخر لا يقل عن 30 ماركاً.

↵ أنا أشتري الشراب من عند (آلدي) حيث توجد أرخص الأنواع.

- بكل إصبع أشبك امرأة.

↵ أنا لا تأبه بي أية امرأة. ربما كنت بشعاً ومملاًّ أكثر مما ينبغي.

الردّ الموضوعي على الخبث (16)

عندما يقذفك أحدهم بتهمة وقحة من نوع «إن ما تدلي به هو الكلام الفارغ بعينه»، بإمكانك قطع الطريق عليه من خلال وصف قوله بشكل موضوعي وحصيف. فتردّ مثلاً بقولك: «أنت تشغل تفكيرك بمضمون قولي». بذلك تكون قد أنزلت هجوماً شخصياً إلى المستوى الموضوعي. هذا النموذج من الردّ قدّمته (بربارة بيركهان) في كتابها الطريقة الأذكى للردّ على الأقوال الحمقاء.

ها هو أحدهم يهتف معلّقاً على حلّك المقترح: «هذا أكبر تخريف أسمعه في حياتي». فتجيبه بهدوء: «لا ريب أن اقتراحي

لا يعجبك»، وتمضي في حديثك دون توقّف.

يُنصَح بهذا النوع من الردّ قبل كل شيء عندما يتعلق الأمر بمآخذ قوية أو عندما يكون صوت المهاجم عالياً أو عندما يتجاوز الحدود نحو الشأن الشخصي. كما يصلح بشكل ممتاز كردّ على الهتافات المقاطِعة في أثناء إلقاء المحاضرات.

فيما يلي بعض الأمثلة التي يُسجَّل فيها موضوعياً مآخذ غير موضوعية. غطّ الأجوبة من فضلك وحاول إيجاد أجوبتك الخاصة.

- ربما عليك أن تُعمِل دماغك في أثناء العمل.
  - أنت ترى أنني أهملت بعض الشيء في عملي.
- أنت لا تتفوّه إلاّ بالكلام الفارغ.
  - أنت لا يعجبك ما أقول.
- اهتمّ بشؤونك الخاصة، لو سمحت.
  - أنت ترغب في القيام بالعمل بمفردك.
- أنت تتسكّع كعاهرة.
  - أنت تشغل بالك بملابسي.
- بدانتك مفرطة.
  - أنت قلق على صحّتي.

أجوبة قياسية:

- أنت محتدّ ومنفعل.
- أنت قلق.
- أنت تشغل تفكيرك.
- أنت مستاء ومتبرّم.
- أنت متشكّك.
- اقتراحي لا يعجبك.

أهم النقاط بنظرة واحدة

- أسلوب الردّ (6): أنت توافق على المأخذ المسجَّل عليك موافقة تامة، ولكنك تبالغ فيه إلى حد يصبح له وقع سخيف ومثير للسخرية.
  - لقد تغيّرت كثيراً!
  - صدقت، حتى أن أمي ظنّت أنني جسم طائر هبط من الفضاء.
- أسلوب الردّ (7): في وسعك التقليل من قيمة المأخذ المسجَّل عليك بأن تصوّر الهجوم بالإجمال على أنه رأي المهاجم.
  - لقد أضعتَ الملفّات.

هذا رأيك. ابحثْ عنها مرة أخرى بشكل صحيح.

- أسلوب الردّ (8): كرّر المأخذ المسجَّل عليك مع إضافة التمهيد التالي: «أنت ترى. . .»، وبعد ذلك قلْ: «هذه مشكلتك».

• ما هذا الكلام الفارغ؟

أنت تراه كلاماً فارغاً. هذه مشكلتك.

- أسلوب الردّ (9): أعطِ الإجابة متسائلاً: ما نفع هذا الهجوم بالنسبة لي، أو ما سيّئته بالنسبة للمهاجم؟

• لابد أنهم تركوك تسقط عندما كنت طفلاً!

منذ ذلك الحين لم يعد لدي أي خوف من الطيران.

- أسلوب الردّ (10): أعطِ إجابة تبدأ بالصيغة: «تريد بذلك أن تقول». وبعدها يمكنك إدراج التأويل الذي تريد.

• البارحة كنت تدّعي نقيض هذا!

تريد بذلك أن تقول إنني أزداد علماً ويتّسع أفقي بسرعة.

- أسلوب الردّ (11): أعطِ إجابة تُظهِر فيها عيوب المهاجم. وليكنْ هجومك المضاد غير مباشر قدر الإمكان.

• نتحدّث ثانيةً عندما تعود إلى حصافتك.

للأسف أنت لا تُطاق عندما تكون حصيفاً.

- أسلوب الردّ (12): أعطِ الإجابة في قالب: «...خير من. . .».

  - الحذاء لا يناسب كنزتك.

  ⮰ حذاء غير مناسب خير من تعليقات غير من مناسبة.

- أسلوب الردّ (13): عندما يقارنك أحدهم بشيء سلبي، أثنِ على موضوع المقارنة.

  - أنت مثقّف مثل كلبي قصير القوائم.

  ⮰ ما أروع كلبك إذاً!

- أسلوب الردّ (14): في الهجمات المستورة انطقْ بكل وضوح وصراحة بما لم يتجرّأ المهاجم على التفوّه به.

  - إنه من حيث المبدأ جهاز بسيط تماماً.

  ⮰ تريد أن تقول لي في الواقع إن من يعجز عن استعمال آلة قهوة بسيطة هو قاصر العقل.

- أسلوب الرد! (15): في حالة الغرور: تواضعْ عن عمد. أعلنْ أنك مغلوب على أمرك.

  - بكل إصبع أشبك امرأة.

  ⮰ أنا لا تأبه بي أية امرأة. ربما كنت بشعاً ومملاّ أكثر مما ينبغي.

- أسلوب الردّ (16): أعدْ صياغة المأخذ الخبيث معبّراً كما

يعبّر الرجل النبيل ذو الأصل بكل حكمة وتعقّل وتهذيب.
أو قمْ بوصف الحالة الانفعالية للمهاجم.

• اهتمّ بشؤونك الخاصة، لو سمحت.

☜ أنت ترغب في القيام بالعمل بمفردك.

الجزء الثالث

سرعة البديهة في المعارك الكلامية والنقاشات واللقاءات الصحفية



يُطلَق على السلوك الاستراتيجي في المعارك الكلامية والنقاشات واللقاءات الصحفية في المراجع بشكل عام تسمية «جدل». وبما أنني عدوّ لكل الكلمات الأجنبية غير الضرورية، فلن أستخدم هذه الكلمة في ما تبقّى من هذا الكتاب. وبإمكانك أن تتعلّم جيداً كيف تبلي بلاءً حسناً في النقاشات دون معرفة هذه الكلمة.

يميّز الكثير من المؤلّفين بين السلوك المنصف والسلوك المتجنّي. وعليك أن تحكم على كل استراتيجية بنفسك. علماً بأن الطرق التي أقدّمها لك تُستخدَم في الواقع، شئنا أم أبينا. وكل همّي هنا أن أعرض لك الطيف الكامل للإمكانيات . دون أن ألصق عليها بطاقة «صالحة» أو «طالحة»، «خيّرة» أو «شرّيرة». أما إذا وجدتَ هذه الاستراتيجية أو تلك «متجنّية»، فلا بأس في عدم استخدامها، ولكنك تعلم على الأقل أنها موجودة وكيف تردّ عليها. يكتب (كارستن بردماير) في كتابه لا عجز عن الكلام بعد الآن: «لا شك في أن الطريقة محايدة من حيث المبدأ. أما كيف تتجلّى في التطبيق، منصفةً أم متجنّيةً، فهو أمر عائد إلى نيّة مستخدِمها».

أخذ المبادرة:

طُلِب مني ذات مرة أن أعلّق لصالح شركة أمريكية باللغة الإنكليزية والألمانية. كان الفرع الألماني للشركة في فرانكفورت، ومكتب الدعاية في شيكاغو، والمقرّ الرئيس في نيويورك. وأراد الأمريكيون قبل ذلك أن يسمعوا مدى إجادتي للإنكليزية. لهذا الغرض جرت مفاوضات هاتفية بين كل من فرانكفورت ونيويورك وشيكاغو وزوريخ، حيث أقطن. من المؤكّد، عزيزي القارئ، أنك قادر على تصوّر الموقف الامتحاني الذي وجدت نفسي فيه. أربعة أشخاص يقبعون في

أركان مختلفة من العالم ينتظرون على الهاتف. من يتفوّه بالكلمة الأولى؟ وقرّرتُ أن آخذ المبادرة بنفسي. لم أنتظر أن يسألني أحد شيئاً ما، بل قطعت حبل الصمت قائلاً: «جيم، أنا ماتياس Go ahead. What are you interested in؟». هذا يعني: «جيم، ماتياس يتكلّم. هيا انطلقْ في القول. ما بالك؟». وبذلك تحسّن الجوّ. زال الإحساس بالضغط وشرع الآخرون بالحديث. فاسترخت الأجواء بعد ذلك. بالمناسبة، فقد حصلتُ على العمل.

قمْ أنت بالخطوة الأولى، طالما أمكن ذلك. في المعارك الكلامية وفي الأحاديث النزاعية وفي غيرها من المواقف الحوارية في الحياة.

عندما تريد زيادة في الراتب، لا تنتظر حتى جرْد ومناقشة آخر السنة، على أمل أن ينظر المرء من تلقاء نفسه في حقّك في الزيادة، بل اذهبْ مباشرةً إلى المدير واعرضْ عليه مطلبك. وسوف تكون فرصة حصولك على زيادة الراتب أكبر بكثير مما لو أنك انتظرت ذلك بشكل منفعل وسلبي. عندما لا يناسبك السلوك العيّاب الكثير التبرّم للمدير، على سبيل المثال، لا تنتظر «فرصة مواتية»، بل توجَّهْ إليه عازماً واطلبْ مقابلته وقلْ له ما يزعجك. بذلك تصبح أنت المبادر، وعلى الآخر أن يرتكس الآن استناداً إلى تصرّفك، وليس العكس. جليّ أن هذا يتطلّب المزيد من الجرأة، ولكن النتيجة ستكون أفضل بكثير، وتشعر أنك أحسن حالاً.

يصحّ هذا أيضاً في الحالات التي يُفترَض فيها أن «يُغسَل دماغك». لنفترض أن شيئاً ما في شركتك لم يسرْ كما ينبغي أن يسير، وأنت تنتظر حتى يصل الأمر إلى مسامع المدير. في هذه الحالة أيضاً خذْ أنت المبادرة، قبل أن يصل الأمر إلى المدير. اتصلْ به هاتفياً واطلبْ التحدّث إليه. وسوف يلاحظ المدير: هاهو أحدهم يتحلّى بقوة الشكيمة وله شخصية. وسوف تتعزّز مكانتك لديه ببساطة ويعظم شأنك في نظره.

تصوّر أنك في امتحان شفهي وأول ما تقوله للأستاذ: «هل لكم أن تطرحوا السؤال الأول، لو سمحتم؟». هل تستشعر كيف سيكون وقع هذا الأمر؟ أنت تدلّل على اعتدادك بنفسك من خلال أخذك المبادرة. وتكون الآن في وضع أقوى من ذي قبل.

فنون طرح السؤال

لا شك في أن سرعة البديهة في المعارك الكلامية والنقاشات واللقاءات الصحفية على صلة وثيقة بالتوظيف الذكي للسؤال والجواب. أما إن كنت تُحدِث وقع سرعة البديهة أم لا، فهو أمر يقرّره المشاهدون والمشاركون في النقاش. ليس المهم أن تكون محقّاً انطلاقاً من الموقف الموضوعي، أو أن تمتلك حججاً أقوى، فالأمر الحاسم الوحيد هو كيف «تروّج» لنفسك وكيف تؤثر نحو الخارج.

سأورد في هذا الفصل بضعة استراتيجيات هي في بعض منها

مقيتة ولئيمة. مع ذلك فلا فرصة لديك لمقاومة هذه الاستراتيجيات والردّ عليها إلاّ إذا عرفتها وسبرت غورها.

من يضع المهام، يكون في وضع أفضل

هل تعرف قصّة نقيب كوبنيك؟ هذه الشخصية الروائية كانت ترتدي في برلين مستهلّ القرن العشرين لباس النقباء العسكري وتصدر الأوامر لكل عسكري ومدني بكل بساطة. وكان الجميع يطيعونها دون استفسار.

ينزع الإنسان إلى تنفيذ الأوامر المعطاة له مبدئياً. يمكنك أن تجرّب هذا. عندما يطلب إليك أحد السائحين أن تأخذ صورةً له مع باقي مجموعته السياحية، خذْ آلة التصوير خاصته بيدك وقمْ بدايةً بإعطاء بضع تعليمات: على أفراد المجموعة أن يتقاربوا بعضهم من بعض، وعلى من هم في الأمام أن يجلسوا القرفصاء، ثم على الجميع أن ينظروا في اتّجاه واحد ويضعوا أيديهم على أكتاف بعضهم البعض. ماذا تظنّ؟ ما الذي يحدث؟ اعتراض؟ احتجاج؟ مقاومة؟ سوف ينصاع السائحون لتعليماتك بكل تأدّب وطاعة. فأنت الآن السلطان مسموع الكلمة، وذلك ببساطة لأنك تضع المهام. ويتولّى الآخرون أدوارهم كمتلقّين للأوامر دون أي إشكال.

ربما تتساءل الآن عما إذا كان بإمكانك توظيف هذا في عملية التواصل؟ بإمكانك طبعاً.

ما عليك سوى إعطاء المهام في سياق الحديث. وسوف يهبّ الآخر لتنفيذها. يمكن أن يتم هذا عن طريق سؤال أو عن طريق طلب صريح. وبذلك تكون قد وضعت نفسك في موقع أعلى تراتبياً في إدارة الحديث. أما كونك فعلاً في موقع أعلى تراتبياً في الواقع أم لا، فهو أمر ثانوي لا أهمية له.

لنفترضْ أنك تحضر اجتماعاً. ويواجهك شخص من الحلقة بسؤال محرج. في هذه الحالة يمكنك القول: «قلْ لي أولاً إن كان يحقّ لك أن تطرح عليّ مثل هذه الأسئلة!». وسوف يجيب الآخر بدايةً عن سؤالك هذا في معظم الحالات. بذلك تكون قد انتزعت دور القيادة. وابتداءً من الآن أنت توجّه وتدير أكثر من الآخر.

إذا كان عليك إعطاء لقاء صحفي. وقلت للصحفي قبل اللقاء: «اذكرْ لي، لو سمحت، ثلاثة أسباب تبرّر متعتك بمهنتك»، فسوف يحاول الصحفي بادئ ذي بدء تنفيذ هذه المهمة وإجابة طلبك. سوف لن يذكر سببين، سوف لن يذكر سبباً واحداً، لا، بل سيذكر ثلاثة أسباب بالضبط، لأنك أنت طلبت إليه ذلك. وبمجرد أن يجيب عن سؤالك، فقد تنازل سلفاً عن دور القيادة. «اذكرْ لي ثلاثة أسباب. . .»، تلك هي، بالمناسبة، الوسيلة المجرَّبة لحشر الآخرين في دور المرؤوس.

بعض الأمثلة:

- اذكر لي سببين يجعلانك ترى زيارة المعرض أمراً ضرورياً.
- اذكر لي ثلاث نقاط ضعف لديك.
- اذكر لي نقطتي قوة لديك.
- ما الجانبان اللذان يثيران اهتمامك في هذا الكتاب؟
- لخّص قولك في جملة واحدة، لو سمحت.

ثمة إمكانية أخرى لإخراج مثل هذا التوزيع للأدوار تقوم على تكليف الآخر بمهمة ليؤدّيها. ليس من الضروري أن تكون هذه عملاً ذا مغزى، إنما قد تكون أي عمل. المهم أنك تحشر الآخر في دور متلقّي الأمر، دون أن يدري، مما يثير في داخله الحيرة والاضطراب.

إنه أمر بسيط تماماً. يمكنك، على سبيل المثال، أن تقول في اجتماع ما: «زميل (ماير)، هل تتلطّف وتفتح النافذة الخلفية؟». أو بإمكانك أن تقول: «هل لك أن تجلس على الكرسي الفارغ الأيمن من فضلك؟». وهو سوف يفعل ما طلبته إليه، وبذلك تكون قد عزّزت وضعك الاستراتيجي على مستوى لاواعٍ. مهمة ممكنة أخرى: «سيد (فيشر)، هل لك أن تُخرِج من بين أوراقك الصفحات من 18 إلى 24 من فضلك؟». ويا للخبث الشديد عندما يطلب الصحفيون من ضيف اللقاء على الهواء مباشرةً: «ادفعْ كرسيك قليلاً نحو الأيمن، لو سمحت». كما يمكنك أن

تقول لضيف الحوار في برنامج تلفزيوني: «ضعْ يديك على الجانبين من فضلك» أو «قفْ على هذه العلامة هنا، لو سمحت». إن أي إنسان عادي، لا خبرة له بالتلفزيون، سوف ينفّذ مثل هذه الطلبات دون إبطاء.

أما الوسيلة المضادة فبسيطة جداً: ارفضْ تنفيذ المهمة! يكفي أن تتذكّر أنه يحقّ لك ذلك.

لستَ مضطرّاً إلى تنفيذ المهام، حتى لو صدرت عن سلطات ظاهرية، حتى في استوديو الإذاعة والتلفزيون.

- اذكرْ لي ثلاثة أسباب تبرّر وجوب زيارة المعرض!
  ⇦ سأذكر لك سبب واحد، وهو يكفي.
- ادفعْ كرسيك نحو الأيمن من فضلك!
  ⇦ شكراً، أنا مرتاح هكذا أيضاً.
- عرّفْ لي «الفشل»!
  ⇦ هلاّ عرّفته بنفسك.
- لخّصْ ما قلته بجملة واحدة من فضلك!
  ⇦ لا، لست مضطرّاً.
- لماذا تُعدّ ربطة العنق هامة في عالم التجارة والأعمال؟
  ⇦ ربطة العنق ليست هامة في عالم التجارة والأعمال.

السؤال بوصفه سلاحا

الأسئلة شيطانية. بالأسئلة يمكنك صدّ الهجمات على نحو رائع، بالأسئلة يمكنك بناء الإنسان، بالأسئلة يمكنك حشر الناس في مواقف حرجة، بالأسئلة يمكنك توجيه الاتّهامات، بالأسئلة يمكن توجيه المحادثات وإدارة دفّتها، بالأسئلة يمكنك أن تبيع، بالأسئلة يمكنك حمل الأشخاص على الكلام... الأسئلة أداة جبّارة.

من أين للأسئلة هذه الفعّالية؟ جميعنا نمتلك في دواخلنا منعكس إجابة يعود إلى أيام الطفولة والمدرسة. عندما يُطرَح علينا سؤال، نكاد نجيب فوراً ودون شروط. وهذا ما يمكن الإفادة منه في النقاشات. فعن طريق التوظيف الاستراتيجي للأسئلة توجِّه دفّة المعارك الكلامية، وبالتالي يمكنك التكهّن بالإجابات المحتمَلة. عن طريق الأسئلة يمكنك الانتقال دفعةً واحد من موقع الدفاع إلى موقع الهجوم. أنت تُطلِق عند الآخر منعكس الإجابة. والحق أنه لا يمكنك منع التلاعب بك عن طريق الأسئلة إلاّ إذا كنت أنت شخصياً على بيّنة من الأسئلة التلاعبية.

سوف أتناول في الفصول التالية بالتفصيل كيف يمكن طرح الأسئلة. فلإحداث وقع سرعة البديهة في النقاشات والمعارك الكلامية واللقاءات الصحفية من الهام التمكّن من هذه الوسائل

الاستراتيجية ومعرفة كيفية توظيفها.

هناك أنماط مختلفة من الأسئلة وأشكال مختلطة متنوّعة. ونريد هنا أن نستعرض الأسئلة الموجِّهة أو بالأحرى التلاعبية فقط، هذا يعني الأسئلة التي يمكنك بوساطتها التأثير في أي جواب يعطيه الشخص المطروح عليه السؤال.

أقوال - تتقنّع بزيّ أسئلة

مع نهاية موسم الدوري الألماني بكرة القدم طرح مراسل التلفزيون على أحد اللاعبين «السؤال» التالي: «ها قد انتهى الحماس. وتأكّد منذ أسبوع أن (بايرن ميونيخ) هو البطل». ثم وضع الميكروفون تحت أنف اللاعب ببساطة. لم أعد أذكر بِمَ أجاب هذا الأخير، ولكنه تحدّث طويلاً على كل حال، ومن غير أن يُطرَح عليه أي سؤال. لقد أعطى جواباً مطوَّلاً - دون سؤال، إنما بناءً على مجرد قول فقط. وهذه وسيلة رائجة في اللقاءات الصحفية.

إذا كنت في موقع المراسل المطلوب منه إجراء لقاءات مع الناس، فخير سؤال «مفتوح» تطرحه هو الإدلاء بإثباتٍ ما. ثم تمد يدك بالميكروفون للآخر. وهذه بمثابة دعوة صريحة مفادها: «تكلّم الآن!». فيضطر المسكين الآن إلى أن يثرثر بشيء ما.

حتى لو لم تكن مراسلاً، يمكنك أيضاً اختيار هذا النوع من صيغة السؤال.

عن طريق الأقوال المتقنّعة بزيّ الأسئلة يمكنك أن تفتح منفذاً إلى لاوعي الشخص المطروح عليه السؤال. انظر مثلاً في هذا السؤال: «أنت متزوّج منذ أربع سنوات». يا له من سؤال مجنون! أنت بذلك تترك كل شيء معلّقاً. أما الشخص المطروح عليه السؤال فسوف يتناول من زواجه الجانب الأشدّ إشغالاً له في الوقت الحاضر. ويشرع بالدفاع عن نفسه، أتعلم ما الحكاية.

يمكنك أيضاً أن تدلي بمقولة تقييمية. وهذا أشدّ خبثاً، لأنك توجِّه تهمةً ما، قد تكون إيجابية أو سلبية.

- لديك عدد من المعاونين الممتازين.
- في سنٍّ معيّنة تفتر قوى المرء، ولكنه لا يلاحِظ ذلك.
- فترة شبابك كانت عسيرة.
- أنت تستمتع بعملك.
- أنت مهندس، وهذه مهنة ممتعة.
- أنت مهندس، والمهندسون عادةً من نمطٍ جاف.
- جميع الممثّلين الفاشلين اشتغلوا سابقاً في مسرح (كوبلنتس).
- أنت تجمع الطوابع. هواية ليس فيها إبداع أو أصالة بنوعٍ خاص.

أما في الأقوال التي لا تحمل إي طابع تقييمي، فيتعلّق الأمر قبل كل شيء بحمْل الشخص الآخر على الكلام الطوعي بلا تكلّف. من حيث المبدأ يمكنه أن يسرد ما يحلو له. ويكون

الموقف في اللقاء أشبه بالمحادثة العادية.

- احتفالك اليوم مزدوج. بطل ألمانيا وعيد ميلادك.
- الدراسة في فرع علمي أمر صعب.
- فيلمك ذكّرني بـ (سجادة بيرنارد) من القرن الثامن عشر. موهوب في كل شيء، رائع.
- في لقاء صحفي سابق أثار إعجابي، تحدّثت مجموعتك الأساسية.
- لدي انطباع بأنك شعرتَ بسرور ومتعة جنونيين في لعب هذا الدور.

من لا خبرة له باللقاءات الصحفية سوف يشعر أن هذا النوع من الأسئلة أشدّ خطورةً من السؤال المحدَّد والدقيق. والحق أن بإمكان الشخص المطروح عليه السؤال أن يقول ما يشاء، ولكن بما أن اللقاء يكون على الهواء، فإن شيئاً لا يخطر له. أما في حال طُرِحَ سؤال حقيقي، فأنه يتمكّن من الإجابة باسترخاء وصراحة.

الوسائل المضادة للأقوال المتقنّعة بزيّ الأسئلة:

الإصرار على سؤال محدَّد.

- لم أسمع سؤالك بعد.
- اطرحْ سؤالك من فضلك.
- نعم!

الأسئلة الاتّهامية

أحد الزملاء المدرِّبين، ولنسمِّه (براند)، أراد قبل بعض الوقت أن يحصل مني على نشرات حلقتي الدراسية. وعلى الرغم من رغبته الشديدة في ذلك لم يجرؤ، لأسباب لا يعلمها إلاّ الله، على الاتصال بي هاتفياً باسمه الحقيقي. ذات يوم جاءني اتصال هاتفي من سيدة تُدعى (كراينبرغ) ترجوني فيه أن أرسل لها نشراتي عبر الفاكس. وعندما أردت إرسال النشرات عبر الفاكس، جاءني عبر ميكروفون جهاز الفاكس خاصتي صوت المجيب الآلي للسيد (براند). فسحبت فاكساتي ثانيةً من الجهاز وأنا أشعر بالحرج والاستياء.

بعد بضعة أيام اتصل بي مستشار أعمال لا أعرفه، وكان يريد النشرات أيضاً. لست أدري كيف، ولكنني شعرت بشكل من الأشكال أنها كانت المحاولة المستترة الثانية للسيد (براند). لم أسأل مستشار الأعمال عما إذا كان يعرف السيد (براند)، بل سألته: «منذ متى تعرف السيد (براند)؟». لقد أدرجت تخميني كشرطٍ ضمن السؤال. وأتاني الجواب سريعاً: «منذ ثلاث سنوات تقريباً. ولكن الكثيرين يعرفونه، وهذا لا يعني شيئاً». بذلك سجّلت هدفاً في مرماه. فقد دافع عن نفسه، على الرغم من عدم وجود أي شيء في الواقع للدفاع عنه.

تكمن الحيلة في تضمين السؤال مسبقاً تهمةً ما. وبعد ذلك

لا تستفسر سوى عن تدقيق. وينصّ الأسلوب في الأسئلة الاتّهامية على ما يلي:

عن طريق الأسئلة الاتّهامية يمكنك أن تنسب للآخر شيئاً إيجابياً أو سلبياً. عن طريق الاتّهامات الإيجابية ترفع الأشخاص إلى مستوى أعلى. بإمكانك أن تسأل على سبيل المثال: «لماذا تسرّك مهنتك بهذا القدر؟». وبغض النظر عما إذا كان الشخص يستمتع بمهنته فعلاً أم لا، فالاحتمال كبير جداً بأن يتقبّل الاتّهام ويجيب عن سؤالك بكل تهذيب، حتى لو كان يمقت مهنته.

أما الاتّهامات السلبية فيمكن عن طريقها حشر الآخر في موقع الدفاع بدايةً. ها هو أحدهم يسأل زميله في العمل: «ألا زلت تضرب زوجتك؟». الشخص السائل يُدلي بمقولة مسبقاً. فهو لم يسأل بصيغة «هل»، أو «ما إذا» كان يضرب زوجته، بل ضمّن سؤاله هذه المقدّمة، ولم يعد يستفسر سوى عن تدقيق. «ألا زلت تضرب زوجتك؟». والمقولة قائمة، سواء أكانت صحيحة أم باطلة. ويحرص الشخص المطروح عليه السؤال على الإجابة انطلاقاً من السيناريو المختلَق من قبلك، سواء أكانت المقولة إيجابية أم سلبية.

والظاهر أن موظّفي الجمارك أيضاً يتعلّمون في أثناء تأهيلهم طرح الأسئلة الاتهامية. انتبهْ إلى ذلك؛ فأنت نادراً ما تُسأل: «هل معك شيء للجمركة؟».، بل يُشترَط مسبقاً أنك تصطحب

ما يجب جمركته، وتُسأل: «ماذا معك للجمركة؟». من بين 1000 شخص يمرّون بالجمارك مع سلعٍ تتطلّب الحصول على إقرار جمركي بشأنها ويحدّثون أنفسهم: «سأجرّب ذلك ببساطة»، سوف يكون عدد الذين يجيبون عن السؤال: «هل معك شيء للجمركة؟» بـ«لا» أكبر من عددهم فيما لو كان السؤال محدَّداً ودقيقاً: «ماذا معك للجمركة؟». فعن طريق هذا النوع من السؤال وحده تزداد إيرادات الجمارك إحصائياً.

يمكنك المشاركة بين الأسئلة الاتهامية وأسلوب التحديد المسبق لعدد الإجابات. لا تسأل محدّثك: «هل أنت مشتاق إلى فلوريدا؟»، إنما: «قلْ لي ثلاثة أسباب لاشتياقك إلى فلوريدا». وسترى أنه سيذكر ثلاثة أسباب بكل تهذيب. لا تسأل: «أيثير هذا الكتاب اهتمامك؟»، بل: «ما الجانبان اللذان يثيران اهتمامك في هذا الكتاب؟». إن العدد المحدَّد مسبقاً للإجابات يمثّل مشدّاً أكثر ضيقاً بالنسبة للمجيب.

مثالان على كيفية تحويل أسئلة «ما إذا» أو «هل» إلى أسئلة اتهامية:

- هل لك أن تغيّر شيئاً ما في سلوكك؟
  - ما الذي ترغب في تغييره في سلوكك؟
  - لماذا ترغب في تغيير شيء ما في سلوكك؟
  - متى ستبدأ في تغيير سلوكك؟

- هل أنت غير محبوب؟
- لماذا أنت غير محبوب؟
- ما الأمر الأسوأ في كون المرء غير محبوب؟
- متى كانت آخر مرة لاحظت فيها أنك غير محبوب؟

فيما يلي بعض التخمينات الأخرى التي عليك تحويلها إلى أسئلة اتهامية، من باب التدريب. غطّ الأجوبة من فضلك وحاول بنفسك أولاً.

- هو ناجح.
  - ما هو سرّ نجاحك؟
- لا أصدقاء حقيقيين له.
  - ما هو شعور من لا أصدقاء حقيقيين له؟
- هو جدير بمنصبه.
  - من أين لك هذه الجدارة بمنصبك؟
- هو يقمع موظّفيه.
  - لماذا تقمع موظّفيك؟
- لديه هواية طريفة.
  - ما الشيء المميَّز في هوايتك؟
- عليه ديون.
  - كيف تستطيع تدبير أمر ديونك؟
- هو موفَّق مع النساء.

- ما الذي يجعلك موفَّقاً مع النساء على هذا النحو؟

ثمة نوع خاص من الأسئلة الاتهامية كثيراً ما يُستخدَم في مهرجانات التسوّق أو من قبل بعض المدرّسين الجامعيين، عندما يُفترَض «تقييم» النتائج. وعن طريق هذا النوع من الأسئلة الاتهامية يستحضر مدير الحلقة الدراسية جواباً مسبق الصنع.

ها هو مدير الحلقة الدراسية يسأل المشتركين: «لماذا تستحقّ هذه الدورة استثمار الكثير من المال؟». هنا يمرّر مدير الحلقة الدراسية مقولة إن الدورة تستحق استثمار الكثير من المال، وبذلك يحمل جميع المشتركين على تعليل ذلك بكل تأدّب وتهذيب. إليك بعض الأمثلة على تحويل الأسئلة المحايدة إلى أسئلة اتهامية. غطّ الحلول من فضلك وحاول إيجاد حلولك الخاصة.

- هل يستفيد المشتركون في الدورة من المعاون؟
- بأي شكل يستطيع المشتركون في الدورة الاستفادة من المعاون؟
- هل تستفيد شخصياً فيما لو تولّيتَ مهمة المعاون؟
- ما الفائدة الرئيسة لك كمعاون؟
- هل يمكن تطبيق هذه المعرفة في عملك اليومي؟
- كيف يمكن تطبيق هذه المعرفة في عملك اليومي؟
- أيثير هذا الكتاب اهتمامك؟

- ما الذي يثير اهتمامك في هذا الكتاب؟
- هل ربطة العنق هامة في عالم التجارة والأعمال؟
- لماذا ربطة العنق هامة في عالم التجارة والأعمال؟
- هل ترغب في تحلية ما بعد الطعام؟
- ما هي التحلية التي ترغب فيها؟
- هل لهذه الطريقة من منافع؟
- ما هي منافع تطبيق هذه الطريقة؟

الوسيلة المضادة للأسئلة الاتهامية: لا تخضْ في الاتهام.

- ما الذي يثير اهتمامك في هذا الكتاب؟
  - إنه كتاب عادي بالنسبة لي.
- ما الفائدة الرئيسة لك كمعاون؟
  - لا أرى في ذلك فائدة كبيرة، مثلما ترى أنت.

في الاتهامات السلبية دلّلْ على العكس:

- ما هي عيوبك؟
  - دعني أتكلّم أولاً عن قدراتي ونقاط قوتي...
- ما الأمور التي لم تسرْ على ما يرام خلال فترة وظيفتك؟
  - دعنا نتكلّم أولاً عن الأمور التي سارت على ما يرام...

مشاركة الأقوال مع الأسئلة

ثمة عادة سيّئة شائعة جداً تتمثّل في طرح السؤال ثم متابعة الكلام وإعطاء الجواب شخصياً. مثال: «لماذا تؤيّد محطات الطاقة النووية؟ فمن الثابت أن الإجهاد الإشعاعي...». عليك من حيث المبدأ أن تقوم بذلك بشكل معكوس: المقولة أولاً ثم السؤال في الختام.

في المثال المذكور أعلاه تكلّمْ أولاً عن الإجهاد الإشعاعي ثم اطرحْ سؤالك: «لماذا تؤيّد محطات الطاقة النووية؟». عليك أن تصمت بمجرد النطق ذهنياً بإشارة الاستفهام. فلهذا وقع أفضل بكثير. أنت بذلك توجد مناخاً بنّاءً وأشد إيجابية، وتجعل الآخر يحسّ أنك مهتمّ بإجابته فعلاً، ولا تُشعِره أنك تعرف الإجابة مسبقاً بشكل أفضل منه.

أسئلة الإثبات

يمكن مشاركة جميع أنماط الأسئلة المعروضة هنا تقريباً مع مقولات مسبَّقة. عن طريق هذه المقولات يمكنك توجيه الشخص المطروح عليه السؤال في اتّجاهٍ محدَّد. فهو يخوض في السؤال المطروح دائماً تقريباً، متقبّلاً الإثبات الذي يسبق السؤال.

عن طريق إثبات مسبَّق تختلق سيناريو ينطلق منه الشخص

المطروح عليه السؤال في إجابته. يمكنك، على سبيل المثال، مشاركة السؤال الاتهامي «لماذا هي ربطة العنق هامة في عالم التجارة والأعمال» مع مقولة تسبقه، فتقول مثلاً: «في كل مكان في مؤتمرات رجال الأعمال يضع المديرون ربطات عنق. لماذا هي ربطة العنق هامة في عالم التجارة والأعمال؟». إن الإثبات المسبق يختلق سيناريو يندر أن يشكّك فيه الشخص المطروح عليه السؤال. وتكون الإجابة، التي ترغب في سماعها، في حكم المضمونة.

في المثال السابق يمكنك أيضاً قلب السيناريو، فتقول: «في عالم الأعمال العصري يزداد عدد المديرين الذين لا يضعون ربطات عنق. لماذا لم تعد ربطة العنق اليوم ضرورية حتماً في عالم التجارة والأعمال؟». عن طريق سؤال الإثبات تتحكّم بالإجابة المحتمَلة التي سيعطيها الآخر.

أنت في أحد المتاجر لشراء جهاز فيديو غالي الثمن. وتريد الحصول على خصم لقاء دفعك نقداً. مهّدْ أولاً بإثبات ما، ثم اطرحْ سؤالك. بإمكانك أن تقول على سبيل المثال: «في جميع المتاجر الأخرى عُرِضَ عليّ خصم قدره 10 بالمئة». هذا هو السيناريو الذي وضعته، والذي يضطرّ الآخر إلى أخذه بالحسبان في ردّه. والآن أضف السؤال فوراً: «ما هي نسبة الخصم التي تقدّمونها؟». في هذه الحالة يكون الضغط الذي يشعر به البائع في إقرار نسبة الخصم أكبر بأضعاف مضاعفة مما لو أنك لم

تُدلِ بأية مقولة مسبَّقة.

بإمكانك إثبات أي شيء تريده، ثم تضيف سؤالاً اتهامياً. على سبيل المثال: «حضرة البائع، أراك شبكت ذراعيك. لِمَ تحاول التنصّل؟».

كما يمكن تطبيق مبدأ سؤال الإثبات في عملية البيع أيضاً على نحو ممتاز. (أومبيرتو زاكسر)، مدرّب مبيعات من سويسرا، لديه ابن صغير كان عليه أن يبيع قوالب شوكولا على أبواب المنازل لأغراض خيرية. كان الفتى يسأل دائماً: «أترغب في شراء قالب شوكولا، يا سيدي؟». وكانت الحصيلة متواضعة. عندئذ نصحه والده بحيلةٍ ضاعف بها الصغير حجم معاملاته بقوالب الشوكولا. إذ أصبح يسأل: «معنا علب شوكولا، كل منها فيها خمسة قوالب». كان هذا أولاً المقولة المسبَّقة، ثم يضيف السؤال: «كم علبة تريد، يا سيدي؟». كان هذا السؤال الاتهامي اللاحق[7]. وكانت الحصيلة مفاجئة.

بإمكانك، إذن، زيادة حجم مبيعاتك مبدئياً عن طريق صياغة إثبات ما يشكّل سيناريو يسبق السؤال. كأن تمهّد مثلاً بالإثبات: «الكمية الدنيا هي 18» أو «يُطلَب عادةً 12»، ثم تطرح السؤال: «كم تريد؟».

ثمة شكل خاص من سؤال الإثبات هو سؤال الإثبات التقييمي. بدلاً من المقولة الموضوعية تُدلي بمقولة تقييمية، ثم

تضيف السؤال. والخبيث في الأمر هنا هو من جديد أن الشخص المطروح عليه السؤال يخوض في 90 بالمئة من الحالات في السؤال اللاحق، مما يعني قبوله الإثبات.

«لم يحدث أي شيء هام في حياتك حتى الآن. كم تبلغ من العمر؟». إذا انصاع الشخص المطروح عليه السؤال لمنعكس الإجابة لديه، ترك المقولة السلبية على حالها دون اعتراض، ليجيب عن سؤالك عن عمره.

يمكن لأسئلة الإثبات أن تنطوي على تقييمات إيجابية وسلبية في جزء المقولة وفي جزء السؤال. وينجم عن ذلك التراكيب الممكنة التالية:

إيجابي - إيجابي:

- أنت من النمط المنخرط في معترك الحياة. ما هو سرّ نجاحك؟

سلبي - سلبي:

- من الواضح أنك غير قادر على تقييم الناس. كيف تعوّض نقص معرفتك بالناس؟

إيجابي - سلبي:

- أنت إنسان ناجح. ما هي عيوبك؟

سلبي - إيجابي:

- من الواضح أنك غير ضليع في هذه المسألة. ما الموضوع الذي

تعدّ نفسك خبيراً فيه؟

ويُعدّ التركيب سلبي ـ إيجابي أشدّ التراكيب شيطانيةً. فأنت تُدلي بمقولة سلبية تضيف إليها سؤالاً له صبغة إيجابية. ويشعر الآخر بإغراء كبير يدفعه للخوض في السؤال الإيجابي، وبالتالي قبول المقولة السلبية.

فيما يلي بعض المقولات التقييمية مع أسئلة لاحقة، والمطلوب منك تحويلها إلى أسئلة إثبات، من باب التدريب. غطّ الأسئلة الواقعة إلى اليسار من فضلك، وحاول إيجاد أسئلة بنفسك.

السؤال اللاحق	المقولة التقييمية
■ ألا تعبأ بمشاعر الآخرين؟	أنت تتجنّى على السيد (براون) بمهاجمتك المباشرة له.
■ ألا يزال الكثيرون من أترابك على قيد الحياة؟	
■ في مثل سنّك تبدأ قوى المرء بالفتور.	ما المشكلة التي تعاني منها؟
■ بيّنت الدراسات أن مرتادي الحلقات الدراسية أشخاص غير مستقرّون.	ما الذي تتمنّى تغييره؟
■ هناك بعض الأمور في حياتك لا تسير على ما يرام	لماذا
■ لقد أردتَ أن تسيء فهم ما قيل عمداً.	هل لك أن تسحب ما قلتَه للتوّ؟
■ أنت تنصّب نفسك وصيّاً على كل الناس.	هل تعرف الفارق؟

■ أنت توجِّه اتهاماً، وأنا أثبتُ واقعاً وحسب.
كيف تفعل ذلك؟
■ إن أحداً لم يلاحظ حتى الآن أنك غير ناجح في مهنتك.

الوسيلة المضادة لأسئلة الإثبات التقييمية: استندْ دوماً إلى الجزء الخاص بالمقولة، لا إلى الجزء الخاص بالسؤال أبداً.

- أنت تضيّع وقتنا بأقوالك المملّة. أليس لديك شيء آخر يهمّ الجميع؟
  الأشياء التي لا يستوعبها المرء سرعان ما يجدها مملّة.
- إن أحداً لم يلاحظ حتى الآن أنك غير ناجح. كيف تفعل ذلك؟
  أنت مخطئ. أنا أفضل من يعمل في هذه المهنة.

الأسئلة التحفيزية

تلتقي ذات يوم مع جارك أمام المنزل، ويسألك: «سيد (كونتس)، أنت خبير بالسيارات. هل تعتقد أنه يجدر بالمرء اليوم أن يقود سيارة يابانية؟». إن الاحتمال كبير جداً الآن أن تجيب بكل طيب خاطر. لماذا؟ لقد خوطِبتَ بوصفك اختصاصياً. «أنت خبير بالسيارات». أما أن خبرتك بالسيارات عادية أو حتى معدومة، فهو أمر لا أهمية له. فسوف تعطي رأيك على أفضل وجه مختالاً متملقاً.

هنا أيضاً، في الأسئلة التحفيزية، يُدلي المرء، قبل السؤال الفعلي، بإثبات يُدخِل بوساطته الشخص المطروح عليه السؤال في سيناريو ما. فعن طريق مقولة ما يجعله المرء خبيراً أو يشيد به.

بالسؤال التحفيزي تثبت بشكل عمومي تماماً أمراً يمكن للآخر أن يتباهى به. ليس من الضروري أن يكون أحد صفاته هو شخصياً، بل قد يكون المقصود عائلته أو شركته أو بلده.

لدى كل إنسان صورة ذاتية مثالية عن نفسه. إذا ما أفلحتَ في تأكيد هذه الصورة الذاتية للآخر، أصبح تحت رحمة إطرائك واستسلم لمجاملتك. اختبرْ هذه المسألة ضمن دائرة معارفك وأقاربك. يحلو للمرء، في الغالب، أن يرى في نفسه شخصاً موثوقاً وخبيراً. الشخص الرزين، العبقري المتفنّن المنعزل، زير النساء، القنبلة الرياضية، رجل المجتمع، النظيف، المؤدَّب، المحبوب من قبل الجميع، الخلاّق، المعروف في كل أنحاء المدينة إلخ.

عندما تصيب الصورة الذاتية الشخص فعلاً، يتعذّر عليه معرفة أن الأمر عبارة عن مناورة. فيتخلّى عن مقاومته اتجاهك، حتى لو كان في أعماقه يخشى: «لعله يفعل ذلك عامداً؟». على الرغم من ذلك لا يسعه إلاّ الابتسام، لا حول له ولا قوة. وهذا ما يمنحك القوة والنفوذ.

مثالان على المقولات التي يروق للإنسان سماعها:

- معروف عن السيد (شتوكلي) أنه إذا فعل شيئاً، فعله بإتقان.
- تتضح لنا أهمية اجتماع اليوم من كون السيد (فاغنر) يحضره شخصياً.

تأثير المقولة: تتحسّن علاقتك بالشخص المقابل، ويتحدّث عن طيب خاطر وبرضا أكبر، ويشتدّ استعداده لدعم طلبك ولإسداء المعروف لك.

فيما يلي بعض المواقف التي يُفترَض بك إيجاد الأسئلة التحفيزية المناسبة لها. ضعْ قبل السؤال الفعلي مقولة يمكن للآخر أن يتباهى بها. غطّ الحلول من فضلك وحاول إيجاد حلولك الخاصة أولاً.

- موظّف في محطة لتوليد الطاقة عليه أن يُدلي بمقولة حول مستقبل المحطة.
  - أنت خبير في مجال الطاقة. ما هو تقييمك للتطوّر اللاحق؟
- السيد (كاوفمان) بائع عليه أن يبوح كيف يكسب زبائن جدد.
  - إذا كان هناك أحد مؤهّل ومختصّ في البيع، فهو السيد (كاوفمان). كيف يتصرّف المرء برأيك لكسب زبائن جدد؟
- شخص سويسري عليه أن يحسّن منتَج شركته.
  - أنت سويسري، والسويسريون معروفون بعملهم الدقيق

والمتقَن. كيف يمكنك تحسين منتّجكم؟

- (إشارة هامة: يمكنك النفخ في خيلاء كل إنسان بالشرف الوطني!)

- على زميلك في العمل أن يتبرّع بالمال في حملة تبرّعية.

- أنت معروف باستعدادك للمساعدة. ما المبلغ الذي تريد التبرّع به في هذه الحملة؟

- على رئيس القسم أن يعطيك لقاء صحفياً.

- أعرف أنك رجل مطلوب. هل يمكننا، مع ذلك، أن نتّفق على موعد من أجل لقاء صحفي؟

الأسئلة الاختيارية

لاحظ مدير أحد الفنادق أن عائدات بيض الإفطار لدى إحدى النادلات كانت ضئيلة جداً. فقام باستدعائها، واستفسرها عن كيفية ترغيبها الضيوف ببيض الإفطار. قالت: «أنا أسأل بانتظام: هل ترغب أيضاً في بيضة الإفطار؟». فما كان من المدير إلاّ أن أفادها بالإلماحة التالية: «ليكنْ سؤالك مستقبلاً بصيغة مختلفة. اسألي: أترغب في بيضة أم بيضتين على الإفطار؟». وفي الأسابيع التالية تضاعفت عائدات بيض الإفطار. ما فعلته النادلة هو أنها راحت تطرح سؤالاً اختيارياً.

وفي أغلب الظنّ سوف يختار إحداهما. من حيث المبدأ أنت انتزعت القرار سلفاً من الشخص المطروح عليه السؤال، وليس عليه بعد ذلك ظاهرياً سوى إقرار تفصيلي ما. وفي حال لم يكشف سرّ اللعبة فإنه سيأخذ بيضة إفطار واحدة على الأقل.

عندما تحدوك الرغبة في الذهاب إلى السينما مع زوجتك أو صديقتك، اطرحْ عليها في المستقبل سؤالاً اختيارياً. لا تسأل: «هل ترافقيني إلى السينما؟»، بل جرّدْها من القرار المبدئي واسألْها: «أتفضّلين عرض بعد الظهر أم العرض المسائي؟». بذلك يكبر احتمال موافقتها على ارتياد السينما.

في الأسئلة الاختيارية، كما هو الحال في سائر أنماط الأسئلة التلاعبية الأخرى، لن تحصل على النتيجة المتوخّاة في مئة بالمئة من الحالات. ولكن باستخدامك الاستراتيجي للأسئلة التلاعبية تحصل على نتائج أفضل إحصائياً مما لو أنك لم تستخدمها. ولا يمكن توجيه الإنسان عن طريق الأسئلة التلاعبية إلاّ إذا كان الأمر سيان عنده ولا فارق لديه أي حلٍّ يختار من حيث المبدأ. فالناس لا يخوضون في ذلك إلاّ إذا كانوا متذبذبين أو غير مكترثين أصلاً حيال مضمون السؤال. فإذا كنت مفرط الحساسية إزاء البيض، فلن تطلب أية بيضة على الإفطار حتى بعد سؤال اختياري. وإذا كنت تتوقّع عقد صفقة العمر في يوم واحد، فلن تذهب إلى السينما على الرغم من السؤال الاختياري. أنت لن تستطيع حمل (غيرهارد شرودر) على

الانتساب إلى الـ CDU حتى بسؤال اختياري.

عن طريق الطرح الاستراتيجي لخيارين أو بديلين يمكنك الترويج لبيع منتَجٍ ما. عندما تسأل: «أتفضّل المنتَج الأحمر أم الأزرق؟»، سوف يختار الزبون في الغالب البديل المذكور في الآخر، وذلك في حال كون الأمر سيان عنده أساساً. إذن، قمْ بعرض البديل الذي تودّ تصريفه في الموقع الأخير دائماً.

كما هو الحال في أنماط الأسئلة الأخرى كافة يمكنك تحويل السؤال الاختياري أيضاً إلى سؤال إثبات، وذلك بالتمهيد له بمقولةٍ ما. ففي مثال السينما المذكور آنفاً يمكنك القول على سبيل المثال: «لقد حجزت تذكرتي سينما. هل تفضّلين عرض بعد الظهر أم العرض المسائي؟». فالإثبات يختلق سيناريو مسبَّق يقبله الشخص المطروح عليه السؤال كمُعطى قائم في الغالب.

يمكنك تحقيق نتائج طيبة أيضاً عندما تمهّد للسؤال الاختياري بمقولة تقييمية؛ فتشارك سؤالاً تحفيزياً مع سؤال اختياري. بإمكانك أن تقول لصاحب المنزل في اجتماع المستأجرين على سبيل المثال: «أنت صاحب منزل شهم ويمكن الركون إلى وعوده دائماً. هل ستنفّذ الإصلاحات في المنزل في هذه السنة أم مع مطلع السنة القادمة؟».

فيما يلي بعض الأسئلة المبدئية التي عليك تحويلها إلى أسئلة اختيارية، على سبيل التدريب. غطّ الحلول من فضلك وحاول

أولاً إيجاد بعض الحلول بنفسك.

- هل لنا أن نتّفق على موعد؟
  - أتريد الموعد في بداية الأسبوع أم في منتصفه؟
- هل توافق على تخفيض الراتب؟
  - أتفضّل العمل بدوام أطول أم تخفيض الراتب؟
- هل تسعى إلى منصب وزاري؟
  - أترغب في وزارة المالية أم وزارة الخارجية؟
- هل ترغب في شراء هذه السيارة؟
  - هل تريد أن نحضر لك السيارة أم تصطحبها أنت بنفسك؟
- ألديك عشيقة؟
  - أتقطن عشيقتك داخل المدينة أم خارجها؟
- هل ترغب في الحجز على هذه الرحلة؟
  - أتريد أن أحجز لك في درجة رجال الأعمال أم في الدرجة الاقتصادية؟

الوسيلة المضادة للأسئلة الاختيارية: لا تقبل الخيار.

- أتريد بيضة أم بيضتين على الإفطار؟
  - لا، لا أريد أي بيض.

أسئلة «ماذا لو»

يسأل أحد الصحفيين سياسياً معارضاً: «لنفترض أن حزبكم فاز في الانتخابات التي ستجري بعد سنتين. ما المنصب الوزاري الذي ترى أنك جدير به؟». إذا لم يكن السياسي حذراً، جاء في جريدة اليوم التالي: «فلان يسعى إلى أهم المناصب الوزارية في الحكومة الجديدة». فقد جعله الصحفي يجيب انطلاقاً من تصوّر مختلق من قبله.

عن طريق أسئلة «ماذا لو» يمكنك استفزاز الآخر إلى اتخاذ موقف من وضعٍ ما غير قائم إطلاقاً. في هذا النوع من الأسئلة يتم اختلاق سيناريوهات لا وجود لها على النحو الذي توضع فيه؛ مما قد يحمل الآخر على الإدلاء بشهادات وتصريحات يمكن انتزاعها من سياقها، والبوح برغبات وأمنيات لم تكن لتُصاغ على هذا النحو أبداً. بذلك يمكن للصحفيين قبل كل شيء أن يستفزّوا ضيف اللقاء ويحملوه على الإدلاء بتصريحات لاإرادية.

لا شك في أن أسئلة «ماذا لو» قد تكون وخيمة العواقب، ولكن أوخم سؤال سمعته في حياتي من حيث عواقبه كان سؤالاً طُرِحَ في الولايات المتحدة الأمريكية عام 1993. كان أبوا (غري غاوفر) قد قُتِلا. واتهمت الشرطة (غري غاوفر) نفسه بأنه القاتل. ولكنه كان يؤكّد براءته في أثناء التحقيق باستمرار. إلى أن طُرِحَ

عليه السؤال التالي: «لنفترض أنك القاتل. كيف كان سيحدث هذا؟». تردّد (غري غاوفر) في البداية، ثم قال: «لو، لو كنت أنا القاتل، عندئذ فيَّ نوع من الخبل الأقصى». وفسّر المدّعي العام هذا التصريح بأنه اعتراف منه بأنه القاتل، مما حمل هيئة المحلَّفين على الحكم عليه بالإعدام. وفي عام 1996، أي بعد ثلاث سنوات، أُلقِيَ القبض على القاتل الحقيقي. ومن حسن حظ (غري غاوفر) أنه كان في هذا الوقت لا يزال على قيد الحياة.

فيما يلي بعض الأمثلة على تصريحات وأقوال يمكن تحريض الآخر على الإدلاء بها عن طريق أسئلة «ماذا لو». غطّ الحلول من فضلك وحاول أولاً تركيب بعض الأسئلة بنفسك.

- عليه أن يصرّح أنه يحبّ أحد الزميلين أكثر من الآخر.
  - ماذا لو كان السيد (كونتس) والسيد (ماير) يغرقان، وليس في مقدورك إنقاذ سوى واحد. من تنقذ منهما؟
- عليه أن يقول إنه كان يفضّل لو عاش في عهد سابق.
  - لنفترض أنه يحق لك نقل ولادتك الثانية إلى قرن سابق. فإلى أي قرن؟
- عليه أن يقول إنه يحلو له العيش مع امرأتين في جزيرة.
  - لو كان بإمكانك اصطحاب امرأتين إلى جزيرة، ولكن ليس زوجتك. من هما هاتان الامرأتان؟

- عليه أن يصرّح أن الخطر كان كبيراً في أثناء الحادث.
- ماذا كان سيحدث لو لم يصل رجال الإسعاف في الوقت المناسب؟

الوسيلة المضادة لأسئلة «ماذا لو»: لا تخضْ في سيناريو الموضوع.

- ماذا لو لم يصل رجال الإسعاف في الوقت المناسب؟
- ولكنهم وصلوا في الوقت المناسب. لا داعي لطرح مثل هذا السؤال.

الأسئلة المزدوجة

يسأل المذيع متصلاً ربح للتوّ تذكرة طائرة: «من ستصطحب معك في الرحلة ولماذا هو تحديداً وما هي مشاريعك هناك؟». ردّاً على ذلك لابد لرابح التذكرة المطروح عليه هذا السؤال أن يعلّق ببضع كلمات. فقد طرح عليه المذيع ثلاثة أسئلة على التوالي. عن طريق الأسئلة المزدوجة أو المتعددة تحمل حتى قليلي الكلام على سيلٍ طويل من الحديث. أما في النقاشات فيمكنك عن طريق الأسئلة المزدوجة كسْب الوقت والتخطيط لخطوتك التالية.

تزداد جدوى الأسئلة المزدوجة عندما يُطرَح على التوالي سؤالان مفتوحان. والأسئلة المفتوحة هي أسئلة تحثّ الآخر على الكلام.

قبل بدء حلقاتي الدراسية، وعندما يكون المشتركون جالسين في حالة من التوتّر وأحداً لا يتكلّم مع الآخر، غالباً ما أكلّفهم بالمهمة التالية، من باب التنويع وتلطيف الجوّ: «أرجو من كل منكم أن يقدّم نفسه لجاره ويسأله من أين سمع عن هذه الحلقة الدراسية ومتى كانت آخر مرة ارتكس فيها بسرعة بديهة وما هي توقّعاته من هذه الحلقة الدراسية». بهذا السؤال المتعدد أكون قد هيّأت لكل مشترك بدايةً 10 دقائق من مادة للحديث.

الوسيلة المضادة للأسئلة المزدوجة: لا تجيب سوى عن سؤال واحد دفعة واحدة.

«سوف أجيب عن سؤالك الأول». وعندما تنتهي من ذلك: «هل لك أن تكرّر سؤالك الثاني مرة أخرى؟».

الأسئلة الإيحائية

حاول من فضلك أولاً أن تضع نفسك في مكان مشترك في الحلقة الدراسية يسأله المدرّس: «لا شك في أنك لم تلتحق بالحلقة الدراسية لتتحدّث في أمور تتحدّث فيها دائماً؟». هل يمكنك الشعور بالضغط الذي يشعر به المشترك إذا ما أراد الموافقة على هذه المقولة. ذلك هو السؤال الإيحائي. فالشخص السائل يحدّد الجواب الذي يريد سماعه.

بإمكانه أيضاً أن يطرح السؤال بشكل آخر: «لا شك في أنك

التحقت بالحلقة الدراسية لتناقش فيها أموراً تشغلك عادةً على الدوام؟». هنا يُدلي المدرّس بمقولة معاكسة تماماً. والضغط الداخلي الذي يشعر به المشترك جراء الموافقة على ذلك هو نفسه.

ياله من أمر ساحر أن تلاحظ كيف يمكن التأثير في الناس عن طريق هذا النوع من الأسئلة. أنت توحي للآخر بالجواب الذي «يجب» أن يُعطى، إذ أنك تبلغه في رسالةٍ خفية: «إذا كان لك رأي آخر، فأنت وحيد تماماً مع رأيك».

لديك عدة إمكانيات لصياغة السؤال الإيحائي: بإمكانك أن تستهلّ جملتك بـ«ألا تجد معي. . .» أو «لا شك في أنك توافقني الرأي. . .».

- لا شك في أنك توافقني الرأي في أن مخالفات السير لابد من قمعها؟
- ألا تجد معي أنه ينبغي مساعدة العاطلين عن العمل؟

كما يمكنك صياغة الجملة أيضاً بـ«تُرى» أو «لعل».

- أتُراك ضد الوضع الإلزامي للحزام؟
- لعلك لن تأخذ مني المقعد الذي حجزته؟

في الأسئلة الإيحائية يشعر الشخص المطروح عليه السؤال بأنه مُلزَم بالموافقة على ما جاء في سؤالك أكثر منه بتقديم

جوابه الخاص. من هنا تتوقّع أن يكون الجواب عن الأسئلة الإيحائية دائماً بـ نعم أو لا.

كما بالإمكان أيضاً التأثير في جواب الشخص المطروح عليه السؤال عن طريق إشارات جسدية كإيماءة الرأس بالموافقة أو هزّ الرأس بالنفي على سبيل المثال. فعندما تسأل : «أترافقني؟»، وتحني رأسك بالموافقة، تكون قد أثّرت إيحائياً في الآخر سلفاً. ويكون احتمال إجابته بالموافقة أكبر إحصائياً مما لو أنك لم تلوّح له بأية إشارة.

فيما يلي بعض الأمثلة الأخرى على دعواتٍ عليك تحويلها إلى أسئلة إيحائية. غطّ الأسئلة من فضلك وحاول بنفسك أولاً.

- عليه أن يصغي إلى الآخرين.
  - ألا تجد معي أنه ينبغي عليك الإصغاء إلى الآخرين؟
- عليه ألاّ يتلو كلمته.
  - لا شك في أنك لا تريد أن تتلو كلمتك؟
- عليه أن يجرّ كلبه بالقيد.
  - ألا ترى معي أن الكلاب ينبغي جرّها بالقيد؟
- عليه ألاّ يكره الأجانب.
  - لعلك تستاء من الأجانب؟

الوسيلة المضادة للأسئلة الإيحائية : بيِّن رأيك الخاص عامداً.

- أتُراك لست ضد عقوبة الإعدام؟

بلى، أنا ضدها.

أسئلة التعريف

أنت مدير تسويق وتشارك في أحد الاجتماعات. وتتابع بذهن شبه شارد الكلام الطويل والمملّ لأحد الزملاء. فجأةً يخاطبك رئيس الاجتماع قائلاً: «أنت كمدير تسويق، ماذا تعني الزيادة القصوى في الأرباح؟».

عن طريق سؤال تعريف تحشر الشخص المطروح عليه السؤال في موقف خطر في الغالب. فنحن نستخدم لغتنا الأم دون تفكير. ما من مفردة تقريباً إلاّ ويمكن تأويلها بمعنيين أو ثلاثة. وتخضع لغة المحادثة إلى آلية ذاتية. ولأننا عملياً لا نشغل تفكيرنا بالكلمات التي نستعملها، فإننا غالباً ما نقف عاجزين مرتبكين عندما يطلب إلينا أحدهم بغتةً تعريف مفهومٍ ما. ونحن نستغلّ الأمر، حيث ندع الآخرين يعرّفون شيئاً ما.

لا بل من غير الضروري أن يُصاغ هذا على شكل سؤال، إنما قد يكون طلباً صريحاً ومباشراً: «سيد (ماير)، عرّف الخداع من فضلك!». معظم البشر يميلون إلى أداء المهمة بمجرد أن يُكلَّفوا بها. حاول اختبار طاعة الباعة وانصياعهم بأن تطلب إليهم: «اذكرْ لي عيبين على الأقل في منتَجكم!».

إليك الموقف التالي: أحدهم يهاجمك قائلاً: «أنت لم تحقّق

أي نجاح حتى الآن». فتردّ بقولك: «ماذا تعني بالنجاح من فضلك؟». لقد تجنّبت بادئ ذي بدء الموقف الخطر. هنا تم توظيف سؤال التعريف كسؤال راجع.

الوسيلة المضادة لأسئلة التعريف:

- ماذا تعني بالخداع؟
  ↩ ماذا تعني أنت بالخداع؟

أهم النقاط بنظرة واحدة

- لا تنتظر إلى أن يأخذ الآخر الكلمة. بادر أنت بالكلام.
- في مواقف الحديث الخطرة خذ أنت المبادرة. وسيكون وضعك أنسب.
- من يضع المهام يكون في وضع أفضل.
- حدّد عدد الإجابات التي تريدها.
- بدلاً من السؤال أدلِ بمقولة ما، وانظر إلى الآخرين بعينٍ متسائلة.
- ضمّن سؤالك تخميناً ما كشرطٍ مسبق، ولا تستفسر بعد ذلك سوى عن تفصيلٍ ما.
- بعد إشارة الاستفهام لا ينبغي أن تقول شيئاً.

- المقولة المسبَّقة على السؤال تختلق سيناريو يبقى دون تمحيص في الغالب، ليجيب انطلاقاً منه الشخص المطروح عليه السؤال.

- يتحدّث الناس عن طيب خاطر وبحماس أكبر إذا ما قيل لهم قبل ذلك ما يمكنهم التباهي به.

- انتزع من الشخص المطروح عليه السؤال القرار من حيث المبدأ سلفاً، ولا تترك له سوى الاختيار بين إمكانيتين.

- اختلق سيناريو ما ودعِ الآخر يجيب عن السؤال انطلاقاً منه. عن طريق أسئلة «ماذا لو» يمكنك استفزاز الآخر إلى اتخاذ موقف من وضعٍ غير قائم على هذه الصورة إطلاقاً.

- عن طريق الأسئلة المزدوجة أو المتعددة تحمَّل حتى قليلي الكلام على سيل طويل من الحديث، بينما تكسب أنت الوقت للتخطيط لخطوتك القادمة.

- استهلّ سؤالك بعبارة «ألا تجد معي. . .» أو «لا شك في أنك توافقني الرأي. . .»، كي تتأكّد من حصولك على الجواب الممكن الذي تريده.

- دعِ الآخر يعرّف مفهوماً ما مأخوذاً من أقواله. عن طريق سؤال التعريف تحشر الشخص المطروح عليه السؤال في موقف خطر في الغالب.

- عندما ترد في ذهنك فكرة إضافية في أثناء كلامك، لا تنطق بها. فهذا يحول دون الإطالة المملّة.

فنون الإجابة

في أثناء النقاشات والمباحثات كثيراً ما يصادف أن يُدرِج المشاركون في أقوالهم كل ما يرد في أذهانهم تلقائياً من أفكار. والحق أن هذا لا يساهم في فهم المستمعين لهم بشكل أفضل. ويكون استنتاج المستمعين: «إنه يلفّ ويدور دون أن يصل إلى المغزى».

لا تنطق إلاّ بما كنت تنوي قوله. فعندما تزجّ بجميع خواطرك التلقائية في كلامك، يكون لحججك وقع متقطّع ومفكّك وغير مترابط، وقع طويل وممل ولا هدف له.

الجواب على شكل سؤال راجع (17)

يعرض (رولف روليدر) في كتابه البلاغة، لغة الإشارات، الجدل لقاءً تلفزيونياً مع سياسي خرج للتوّ خاسراً في انتخاب برلماني إقليمي:

المراسل: أيمكن لهذا أن يثير جدلاً في القيادة؟

السياسي: ماذا؟

المراسل: جدل في القيادة!

السياسي: ماذا تقصد بذلك؟

المراسل: تغييراً ما في القيادة!

السياسي: وهل شكا لك أحد أعضاء القيادة؟

المراسل: طبعاً لا!

السياسي: أم أنك عضو في حزبنا؟

المراسل: لا!

السياسي: أرأيت!

في هذا الحوار طرح المراسل سؤالاً خطراً، فما كان من السياسي إلاّ أن قام بعملية تبادل الأدوار بينه وبين المراسل عن طريق طرح الأسئلة الراجعة المتواصلة.

السؤال الراجع أداة جبّارة يمكنك بوساطتها كسر رأس حربة المهاجم في 80 بالمئة من الأسئلة المحرجة أو المآخذ المزعجة. يُفاجأ المشتركون في حلقاتي الدراسية المرة تلو الأخرى بمدى بساطة عملية قلب الأدوار بين المهاجم والمدافع بهذا الأداة.

هاهو مديرك يقول لك: «لقد أخذت أموالاً من الصندوق!». بغض النظر عن كونك فعلت هذا أم لا، انظرْ كيف يكسر الجواب التالي حدّة الموقف: «ما المبلغ الناقص إذاً؟». الآن جاء دور المدير، بينما نأيتَ أنت عن دور المتّهم ولديك متّسع

من الوقت للتفكير في خوتك التالية.

إن ردّ السؤال بسؤال آخر يثير الدهشة والذهول ويبدّل الأدوار ويتيح الوقت للتفكير. عن طريق ردّ السؤال بسؤال تنتقل إلى موقع الهجوم، وتحشر المهاجم المذهول في موقع الدفاع بدايةً وتضطرّه إلى التفكير في الإجابة.

ولأن الآخر يمتثل لمنعكس الإجابة لديه، فسوف يخوض في الإجابة عن سؤالك بكل تأدّب.

في برنامج الظهيرة الحواري آرابيلا قُدِّمَ رجل شاب يمكن استخدامه لتنظيف المنازل وهو عارٍ. وقد دلف إلى الأستوديو في بداية البرنامج هابطاً سلّماً استعراضياً وهو شبه عارٍ. فما كان من إحدى المشاهدات إلاّ أن صاحت قائلةً: «لا أجد في هبوطك السلّم عارياً أي شيء من الإثارة». ردّ الشاب: «ما الذي يثيرك إذاً؟». بذلك ابتعد عن مرمى النيران، بينما حشر المشاهدة في دور الدفاع.

ثمة أساليب مختلفة لصياغة سؤال راجع.

الاستفسار عما ينقص كي يكفّ المأخذ عن كونه مأخذاً: ما الذي ينقص كي. . .؟

طريقة السؤال الراجع هذه شديدة الفعّالية وبسيطة ويمكن استخدامها في جميع الأحوال، ولها وقع ظريف وتخفّف عنك العبء فعلاً.

- لا أصدّق هذا.

↩ ما الذي يعوزك حتى تصدّقه؟

- ما نفع كل هذا أصلاً؟

↩ وكيف يبدو الشيء الذي ينفع؟

للعثور بسرعة على سؤال راجع وفقاً لهذه الطريقة انقشْ في ذاكرتك العبارتين التاليتين:

1. «ما الذي ينقص...» أو «ما الذي ينبغي أن يوجد...».

2. كي لا يعود المأخذ مأخذاً. (قم بصياغة نقيض المأخذ).

بذلك تصبح فجأةً خارج مرمى النيران، لا بل أكثر من ذلك، إذ يقوم المهاجم بتقديم حجج وبراهين ممكنة لصالح دفاعك.

إليك ثلاثة أمثلة أخرى:

- لِمَ هو تأهيلك بهذا الضعف؟

↩ وكيف يبدو برأيك التأهيل الجيد؟

- لماذا تقمع موظّفيك؟

↩ ما الذي ينبغي أن يتبدّل كي يتولّد لديك انطباع بأنني لا أقمعهم؟

- يالك من مغفّل!

↩ ما الذي علي أن أفعله كي لا أبدو مغفّلاً في نظرك؟

يمكنك السؤال عن التفاصيل: ماذا بالضبط...، متى بالتحديد... [9]

- لقد أخذت أموالاً من الصندوق!
  - ما المبلغ الناقص؟
- أنت لا تريد أداء المهمة!
  - عن أية مهمة بالتحديد تتكلّم؟

يمكنك ترك الآخر يعرّف شيئاً ما: ماذا تقصد بـ...، عرّف لي...، ماذا يعني لك... [9]

- لماذا تخدع زبائنك؟
  - ماذا تقصد بـ«الخداع»؟
- حزبكم يسمح بزيادة عدد الأجانب عن حدّهم!
  - هلاّ عرّفت لي من هو الأجنبي؟

يمكنك إعادة توجيه السؤال له: كيف تحلّ الأمر أنت...؟

- (سيد هوبنر)، كيف تتدبّر أمر ديونك؟
  - كيف تفعل أنت ذلك؟
- متى كان آخر كتاب قرأته؟
  - متى كان آخر كتاب قرأته أنت؟

يمكنك تركه يختار أحد بديلين: هل تقصد هذا أم ذاك؟[9]

- لا يُسمَع عنك سوى الشكاوى؟
  - هل تقصد مهنياً أم شخصياً؟
- لقد قدّمتَ لزبائننا مشورة خاطئة!
  - أتتكلّم عن المشورة قبل البيع أم بعد البيع؟

لا شك في أن السؤال الراجع كطريقة للردّ أمر يستحق التدريب. فهو يندرج في عداد أشد طرق سرعة البديهة فعّاليةً وبساطة. جرّبْه دون حرج ضمن دائرة أصدقائك وفي إطار أسرتك، وسوف تُفاجأ.

فيما يلي لائحة ببعض المآخذ التي عليك الردّ عليها بسؤال راجع، من باب التدريب. غطّ الحلول من فضلك وحاول أولاً إيجاد حلولك الخاصة.

- أرقامك غير صحيحة.
  - عن أية أرقام تتحدّث؟
- ماذا تفعل هنا؟
  - وماذا تظنّ أنني أفعل هنا؟
- لماذا لم تنتهِ من التقرير بعد؟
  - لماذا تسأل؟
- سؤالك لا يعجبني.
  - أتقصد من ناحية الشكل أم المضمون؟

- ألا يمكنك توضيح كلامك أكثر؟
  - بكل سرور، ماذا تريد أن تعرف؟
- هل أنت مؤهَّل أصلاً لهذا العمل؟
  - ماذا تقصد بـ«مؤهَّل»؟
- هلاّ بقيت موضوعياً؟
  - اشرح لي من فضلك ماذا تقصد بـ«موضوعي»؟
- إجاباتك لا تعجبني.
  - هل يؤلمك ذلك؟
- ما بالك، هل أنت أحمق أم قليل العقل؟
  - أيهما تفضّل؟
- ما هي أسباب خسارتك في الانتخابات؟
  - أية أسباب تراها أنت؟
- ماذا تفعل لو تم الاستغناء عن خدماتك؟
  - هل لك أن تفيدني بفكرة تنفعني؟

ثمة معزِّز عام لسائر أجوبة سرعة البديهة:

لنعد إلى المثال الأخير: «ماذا تفعل لو تم الاستغناء عن خدماتك؟». الجواب: «هل لك أن تفيدني بفكرة تنفعني، سيد (كايزر)؟». فمع عبارة «سيد (كايزر)»، المنطوقة بتلذّذ بالغ، تدلّل على اعتداد كبير بالنفس وتكسب نفسياً جزءاً إضافياً من

الحق إلى جانبك. إن قاعدة ذكر الاسم هذه تسري على طرق سرعة البديهة كافة، لا على السؤال الراجع وحسب.

إليك الآن 12 سؤالاً قياسياً تكاد تناسب جميع المآخذ. ينبغي على كل إنسان أن يضع في جعبته أسئلة راجعة قياسية. دوّن سؤالاً راجعاً قياسياً واحداً على الأقل في الصفحة 129.

أسئلة راجعة قياسية:

في حال طُرِحَ عليك سؤال:

- هل لك أن تعطيني فكرة مفيدة؟
- ماذا تريد أن تعرف بالضبط؟
- ما قولك في هذا؟
- لماذا تسأل؟

أسئلة راجعة قياسية عامة:

- ما هو مصدر معلوماتك؟
- هل لك أن توضّح هذا؟
- هل تعني فعلاً ما تقوله؟
- هل يؤلمك هذا؟
- أيلعب هذا أي دور هنا؟
- إلى ماذا ترمي؟

- هل تعاني من مشاكل في هذا الموضوع؟

عفواً؟

عفواً؟

يُعدّ السؤال الراجع الأخير أحد أكثر الأسئلة الراجعة بساطةً وأشدّها فعّالية. أنت تتظاهر كما لو أنك لم تسمع السؤال. في كتابه البلاغة، لغة الإشارات، الجدل يدعو (رولف روليدر) هذا بطريقة «الخطأ السمعي».

يسألك أحدهم: «لِمَ أنت دائماً غير دقيق في مواعيدك؟». وتجيب: «عفواً؟ لم أفهم السؤال لأنني لم أسمعه جيداً». فيكرّر الآخر سؤاله مرة أخرى. ويمكنك نظرياً أن تقول من جديد: «المعذرة، هل لك أن تكرّره مرة أخرى؟». هكذا تكون قد كسبت وقتاً، بينما تحطّمت أعصاب الآخر. فكما هو الحال في النكتة التي تفقد مغزاها ونكهتها، كذلك يفقد المأخذ المسجَّل عليك حدّته وقسوته إذا ما اضطرّ المرء إلى تكراره. بالمناسبة، فإن أحداً لا يخمّن خداعاً في طريقة التصرّف هذه. لا يخطر لأحد أنك تفعل هذا متعمّداً. والمهاجم سوف يكرّر مأخذه كما تطلب منه.

فيما يلي سؤال راجع قياسي يُخرِجك دفعةً واحدة من أي موقف خطر مهما كان. وهنا تلعب شدّة الصوت دوراً هاماً في تعزيز مفعول السؤال.

سؤال راجع قياسي:

- أتعرف أصلاً من أنا؟

عن طريق هذا السؤال المضاد تقلب الأدوار مباشرةً. فكل إنسان سوف يتريّث في هذه اللحظة محدّثاً نفسه: «لعل للإجابة عن هذا السؤال أهمية بالنسبة لي!».

ثمة سؤالان راجعان قياسيان غير معقولين في براعتهما، وهما أشدّ وقاحةً ويربكا المهاجم إلى حد بعيد.

سؤالان راجعان قياسيان:

- من أين لك هذه الخرافة؟
- أيمكنك أن تصوغ هذا في الماضي أيضاً؟

الوسيلة المضادة للسؤال الراجع: تمسّك بسؤالك الأصلي.

- ولكن هل هو مستحبّ أم لا؟
- لقد كان سؤالي: هل كذبت على الناخبين أم لا؟
- أجب عن سؤالي!

الجواب على شكل سؤال إثبات (18)

ثمة أسلوب فعّال جداً لحشر المهاجم في موقع الدفاع بصورة أشدّ.

اجعلْ من ردّك سؤال إثبات. مثال: يقول لك أحدهم: «إن أحداً لا يستوعب ما تشرحه هنا!». قدِّمْ أولاً تصحيحاً صريحاً لا لبس فيه ولا غموض: «الآخرون يفهمونه حق الفهم»، ثم أضفْ مباشرةً السؤال التالي: «لماذا تعاني أنت من مشاكل في ذلك؟».

من الهام عدم إدخال أية وقفة بين المقولة والسؤال اللاحق قدر الإمكان. ينبغي على ردّك أن يجسّد موقعك بوضوح وصراحة. ويمكن أن يتضمّن السؤال اللاحق اتهاماً ما، مما يثير عند المهاجم منعكس الإجابة، وبذلك يبقى إثباتك السابق دون اعتراض. فقد أدرتَ الحربة بمقدار 180 درجة.

فيما يلي لائحة ببعض المآخذ التي عليك دحضها على سبيل التدريب. ضعْ أولاً تصحيحاً موجزاً وواضحاً، ثم أضف السؤال مباشرةً. غطِّ الحلول من فضلك وحاول أولاً إيجاد حلولك الخاصة.

- ألم تفهم سؤالي؟
  - بلى. لماذا لم تفهم أنت جوابي؟
- ولكن هذا لا يهمّ أحداً.
  - أنت ترى هكذا، ولكن موضوعياً الأمر مختلف. ألم تصغِ جيداً؟
- كما أرى، فإن بعض الأمور في شركتكم لا تسير بشكل

صحيح.

⮰ لا، أخطأ ظنّك! لماذا تتعمّد إساءة فهم أقوالي؟

- بعض الموظّفين يرمونك بأشياء لا تُصدَّق.

⮰ أنت لم تتحرَّ بشكل صحيح. لماذا؟

- هذا غير ممكن في التطبيق إطلاقاً.

⮰ بالطبع ممكن. كيف يتعذَر عليك إقامة العلاقة بالتطبيق؟

ثمة جوابان قياسيان يناسبان كل مأخذ تقريباً. في حال أُعجِبتَ بأحدهما، ضمّه إلى أجوبتك القياسية الخمسة في الصفحة 129، واحفظه عن ظهر قلب.

جوابان قياسيان:

▒ هذا رأيك. أيؤلمك ذلك؟

▒ لا ، خطأ. لماذا تتعمّد فهمي بشكل خاطئ؟

الإجابة ـ ثم إبعاد النظر

عندما تضطرّ إلى المثول في جلسة مساءلة، أشحْ بنظرك بعيداً عن طارح السؤال بمجرد أن تجيب عن سؤاله. إذا لم تفعل هذا، فكأنك تطلب إليه طرح أسئلة أخرى. وبإمكان طارح أسئلة محنّك أن يحشرك في موقف حرج، إذا ما سمحت له بإدارة محادثة بينية معك. أما إذا أبعدت نظرك عنه، فكأنك تسحب منه حق الكلام. أنت تقول من غير كلام: «من

التالي. . .؟». وسوف يجد الآن صعوبة أكبر في انتزاع نظرتك ثانيةً.

وبينما يُطرَح السؤال وأنت تجيب، انظرْ إلى صاحب السؤال نظرة جريئة. فهذا يضفي على إجابتك قوةً وإصراراً. وبمجرد الإجابة عن السؤال، انظرْ في اتجاه آخر.

المستقبل كفيل بالحلّ (19)

(فْرِدموند ماليك)، صاحب الإدارة ذائعة الصيت في مركز سانت غاللن، أُخِذَ عليه في مقابلة مع المجلة الإخبارية السويسرية فاكتس[10] أنه تنبّأ بانهيار البورصة الأمريكية في عام 1997، وهاهو المؤشّر لا يزال في عام 1998 مرتفعاً على نحو لم يسبق له مثيل. ولكن (ماليك) خرج كالشعرة من العجين كما يلي: «لم يحصل الهبوط في السنة المنصرمة. ونبوءتك كانت خاطئة». (ماليك): «مؤقتاً فقط. ففي السنة القادمة علينا تحمّل هبوطات أسعار بالجملة ».

بإمكانك قطع الطريق على مأخذ ما دائماً بالإشارة إلى حلٍّ أفضل في المستقبل. ويتعذّر على طارح السؤال أن يتحقّق في اللحظة الحاضرة من صدق أو عدم صدق نبوءتك. بذلك تجرّده من أية مادة للّت والعجن في المأخذ المسجَّل.

(أولي هونيس)، مدير في نادي بايرن ميونيخ، اتّبع

الاستراتيجية ذاتها في لقاء معه في برنامج ران[11]. مقدّم البرنامج: «أنت معروف بشراستك. والدبلوماسية آخر اهتماماتك». (هونيس): «هذا كله أمثلة من عام 1997. ولكن في العام الجديد سيتغيّر كل شيء».

بعض الأمثلة الأخرى:

- أنت غير مستعدّ!

  ⮘ سأكون كذلك في الأسبوع المقبل.

- ألم تُحضر معك المستندات؟

  ⮘ غداً أضعها لك في البريد.

- لماذا لم تفرغْ من هذا بعد؟

  ⮘ غداً تكون النتيجة بين يديك.

التهرّب من الأسئلة (20)

في لقاء على الهواء، ضمن نشرة أخبار المساء الفرنسية، طُرِحَ على (روبرت هو)، أحد قياديي الحزب الشيوعي الفرنسي، السؤال التالي:

- هل أنت مع أم ضد تنحّي رئيس الحزب (جورج مارشيه)؟

  ⮘ (جورج مارشيه) موافق كلياً على مقترحاتي. كما أنه مع ضرورة التجديد في الحزب. مع جيل جديد من الرجال والنساء في الحزب. حتى أننا نريد المضيّ في

التغييرات. . . إلى ما هنالك من هذا الكلام.

ولم يكشف عما إذا كان على (جورج مارشيه) التنحّي أم لا.

ما تراه هنا عبارة عن طريقة في الإجابة تتمتّع بشعبية كبيرة بين السياسيين بالدرجة الأولى. فهم لا يرغبون في الإجابة عن السؤال المطروح، ويعطون جواباً لا يمتّ له بصلة إلاّ من بعيد. هم يتهرّبون من السؤال ولا يتّخذونه سوى كذريعة لقول أي شيء إيجابي بحقّهم أو بحقّ حزبهم، ثم ينطلقون بسيلٍ طويل من الحديث في أي موضوع يطرحونه بأنفسهم. ويكتفي بهذه الإجابة ثمانية من كل عشرة صحفيين. ولكن هذا الأسلوب لا يجيده السياسيون فقط، بل بإمكانك أن تجيده أنت أيضاً.

حينما لا ترغب في الإجابة عن سؤال ما، قمْ بثلاث خطوات.

من الهام أن تمضي في حديثك بشكل متواصل دون توقّف، وبالتالي تجرّد السائل من إمكانية التدخّل. وفي أغلب الظنّ لن يكلّف نفسه في النهاية جهود العودة إلى سؤاله الأصلي مرة أخرى.

عندما افتتح (أرنولد شوارزينيغر) أحد مطاعم كوكب هوليود في ميونيخ، وآخر في زوريخ، سأله أحد الصحفيين:

- أيسرّك القيام بهذا؟

أنا لا أفكّر على هذا النحو. لقد كانت لدينا فكرة

ثورية: أن نعرض أدوات ومستلزمات السينما، التي يكسوها الغبار عادةً في قاعات التخزين، في مطاعمنا المنتشرة في كل أنحاء العالم. الأمريكيون ضيّقوا الأفق نوعاً ما؛ فهم لا يعرفون في أوروبا سوى لندن وباريس وبرلين. إنما نحن نصل إلى جميع المدن الكبرى.

مفهوم؟

أقوم في بعض الأحيان بتدريب سياسيين أيضاً. ولو طرح علي أحد الصحفيين سؤالاً محرجاً عما إذا كنت سأصوّت أيضاً للسياسي الذي يتدرّب عندي، لاتّبعت بدوري تكتيك الإجابة الملتوية.

- هل ستصوّت للسيد (كايزر) الذي تقوم على تدريبه؟

↵ السيد (كايزر) يرغب في تحسين كفاءته وقدرته على الظهور بمظهر أفضل في اللقاءات الصحفية والنقاشات والمباحثات. والتوجّه السياسي غير هام في هذا الأمر على الإطلاق. أنا أعلّم الناس المهارة، أقدّم لهم أدوات يستطيعون بها الظهور بمظهر حسن. أما ماذا يصنعون بهذه الأدوات بعد ذلك، وأين يوظّفونها، فهو أمر عائد لهم؛ فعند هذا الحد تنتهي مهمتي.

ما من صحفي تقريباً سوف يطرح سؤالاً بعد ذلك.

أكرّر مرة أخرى: التقطْ أية كلمة من السؤال، وأدلِ بمقولة

فيها، ثم امضِ في الحديث في موضوع آخر.

إليك الآن بعض الأسئلة التي عليك أن تجيب عنها أجوبة ملتوية، من باب التدريب. حاول أولاً دون النظر إلى الحلول.

• ما هي التغييرات التي ينطوي عليها مشروع القانون الجيد؟

☜ لا شك في أننا في الحزب نقوم بتمحيص التغييرات في مشاريع القوانين بكل عناية وتدقيق، بغية إنصاف إرادة الناخب. نحن نريد التوصّل إلى حلٍّ منصف وعادل حيال أبناء بلدنا. وقد قمنا بدراسة الإمكانات المتاحة. من الضروري لألمانيا التوفيق بين المصالح القومية وجيراننا الأوروبيين. على هذا النحو فقط نضمن المستقبل. . . [13].

• هل تتصوّر نفسك في منصب وزاري؟

☜ حالياً ليست المسألة مسألة منصب وزاري. علينا أولاً تنظيم ميزانية الدولة، جعل الحزب حزب وسط وإعطاء مواطني هذا البلد أملاً بالمستقبل. . .

• ما هو شعورك بعد خسارتكم هذه المباراة الحاسمة؟

☜ لقد استعدّينا جيداً لهذه المباراة. ومستوى لعب الفريق يجبر الجميع على أن يحسبوا حسابنا كمرشّحين للفوز بالبطولة. ففريقنا يضمّ أقوى لاعبي الدوري الألماني. . .

- ما الأخطاء التي ارتُكِبَت في عهد حكومتكم؟

دعنا نتحدّث أولاً عن كل ما تحسّن في فترة حكومتنا. فقد أسّسنا 120 مصنعاً جديداً، وتمكّنا من تخفيض الدين العام بنسبة 3 بالمئة. . .

فيما يلي أربع جمل تمهيدية قياسية يمكنك أن تستهلّ بها الجواب عن أي سؤال محرج تقريباً. وبعد ذلك بإمكانك مواصلة الحديث كما تشاء.

جمل تمهيدية قياسية:

- لا يمكنك طرح السؤال على هذا النحو. فالسؤال ينبغي أن يكون. . .
- لا يُطرَح السؤال هكذا. . .
- أنا لا أفكّر على هذا النحو. . .
- دعني أتكلّم أولاً عن كذا. . .

الوسيلة المضادة للأجوبة الملتوية: تمسّكْ بسؤالك.

- لا تزال العلاقة بسؤالي الأصلي غير واضحة بالنسبة لي، فقد سألتك. . .
- ربما لم تفهم سؤالي على الوجه الصحيح. كان سؤالي. . .
- ما علاقة جوابك بسؤالي؟[14].

التشكيك في الكفاءة (21)

يقاطعك أحدهم فجأةً في مناقشة ما: «ولكن معلوماتي في هذا الموضوع تقول شيئاً آخر!». فتردّ عليه بقولك: «يحتاج المرء إلى شيء من المؤهّلات للحكم على هذا الأمر»، وتمضي في كلامك.

تنصّ الاستراتيجية على ما يلي:

ينتمي هذا النموذج من الإجابة إلى فئة الهجوم المضاد.

فيما يلي بعض المقاطعات التي عليك أن تعطي لها جواباً يشكّك في كفاءة الخصم. غطّ الأجوبة من فضلك وحاول إيجاد أجوبتك الخاصة.

- بمثل هذا العرض الضعيف لا يمكنك إقناع أية لجنة بناء!
  - كونك لست مهندساً معمارياً، يكاد لا يمكنك الحكم على مثل هذه الأمور.
- أنا لا أفهم هذا.
  - أصدّقك. أنا أيضاً لم أكن لأستطيع فهمه لو لم أشتغل فيه بصورة مكثّفة.
- هذا غير ممكن في التطبيق أبداً.
  - يتعذّر على الشخص العادي استيعاب هذا على الفور.

- أرقامك غير صحيحة.

  ⟵ معك حق. يتعذّر على غير الخبير فعلاً أن يتتبّعها للوهلة الأولى.

- لقد أغفلت المقاومات التي قد يبديها السكّان.

  ⟵ لإدراك الوضع على حقيقته يحتاج المرء إلى بعض الخبرة.

- لا شك في أن النفقات الإضافية سوف تنفجر.

  ⟵ قد تكون المسألة بالنسبة لغير الخبير مثيرة للاهتمام، ولكن بالنسبة للخبير. . .

- لقد خاب ظنّك!

  ⟵ للحكم على هذا الموضوع يحتاج المرء إلى شيء من الكفاءة.

الغاية الأسمى (22)

القسّ (زيبر)، الأشهر في سويسرا، والنائب السابق في البرلمان، والمناضل الناكر لذاته في سبيل تحسين أوضاع المدمنين على المخدّرات، تعرّض قبل بضع سنوات لموقفٍ خطر. كان القسّ قد أنشأ مؤسّسةً أخذت على عاتقها انتشال مدمني المخدّرات من الشارع وتوفير إمكانيات السكن لهم. وكان صهر القسّ (زيبر) مشرفاً على الشؤون المالية في هذه المؤسّسة. إلى أن كُشِفَ النقاب ذات يوم عن أن صهره قد

اختلس مبلغاً ضخماً من أموال المؤسّسة. كان الضغط النفسي الذي عانى منه القسّ (زيبر) شديداً جداً. وقد شاهدته في ذلك الوقت في برنامج حواري على شاشة تلفزيون زوريخ المحلي. كان يردّ على سائر المآخذ المسجَّلة بالقول ذاته من حيث المبدأ، وفي كل مرة بصياغة مختلفة ملؤها البراعة واللباقة: «يتمثّل واجبي في رعاية أضعف الناس والاهتمام بهم. كان لديّ أحدهم يتولّى الشؤون المالية. وقد وضعت كل ثقتي فيه. أنا أفعل أفضل ما في وسعي: وهو مساعدة المحتاجين حيث وُجِدوا». لم يخضْ القسّ في تفصيلات السؤال بشكل ملموس أبداً، بل كان يعود المرة تلو الأخرى إلى واجبه الأسمى. بالتالي كان منيعاً على الخوض في التفاصيل والجزئيات.

تُعدّ هذه الطريقة استراتيجيةً شديدة الفعّالية للظهور بمظهر حسن في حال التعرّض للأسئلة الخطرة.

تجنّب الأخذ بالصيغة السلبية لصاحب السؤال. عندما تُسأل: «لماذا كذبت أمام لجنة التحقيق؟»، لا تُدرِجْ في جوابك الكلمة السلبية «كذب». اذكرْ مباشرةً هدفاً أسمى. على سبيل المثال: «أردت حماية أشخاصاً غير متورّطين».

في آخر مناظرة تلفزيونية بين مرشّحي الرئاسة الأمريكية (بيل كلينتون) و(بوب دول)، قبيل انطلاقة الانتخابات الرئاسية في تشرين الأول/ أكتوبر 1996، هاجم (بوب دول)، بطبعه

المتحدّي، الرئيس قائلاً: «الكثير من الأمريكيين فقدوا الثقة بإدارتك، ولا يرون فيها سوى فضائح جديدة كل يوم». ولكن (بيل كلينتون)، وقد حضّره مديرو حملته الانتخابية، لم يخضْ في هذا الهجوم، بل رفع مستوى السجال وردّ قائلاً: «الهجوم والهجوم المضاد لا يفيدان شيئاً. لا يخلقان فرص عمل جديدة. لا يُنشئان أطفالاً. لا يحلاّن أية مشكلة». ياله من جواب عبقري. فقد نسف الهجوم بكل بساطة بمخاطبته الأهداف الوطنية.

في حزيران/ يونيو عام 1997 كانت موازنة ألمانيا تعاني من عجز مالي إضافي غير متوقَّع قدره 19 مليار مارك، مما هدّد ألمانيا بالخروج اليورو. وعندما سُئلَ المستشار الألماني (هيلموت كول) عن كيفية تجاوز هذه الورطة المالية، رفع هو الآخر المشكلة إلى مستوى عالٍ جداً وأجاب: « لا شك في أن العملة الموحّدة بالنسبة للموقع الذي تحتلّه أوروبا شرط أساس للسلام والحرية». كيف يستطيع المرء، بعد هكذا جواب، أن يقلق من أمر تافه كعجز مالي قدره 19 مليار مارك.

في حال توجيه سؤال محرج، اسألْ نفسك: أي هدف بعيد أو غاية أسمى نرمي إليها؟ ثم قمْ بصياغة جوابك. تكمن وراء ذلك الفكرة الأساس التي مفادها: «لدينا اهتمام نبيل ومطلب أسمى. كيف يسعك التمسّك بمثل هذه التوافه فقط؟».

لكل عمل غاية عليا. وأنت تصوغ هذه الغاية. بالتالي تغدو

جزئيات المأخذ المسجَّل ثانويةً وتافهة.

حاول الآن قطع الطريق على الهجمات التالية بصياغة هدف أسمى. غطّ الأجوبة من فضلك وحاول أولاً إيجاد أجوبتك الخاصة.

- إن إعادة الهيكلة لا تجلب إلاّ المزيد من العمل.

يمكنني فهمك، حجّتك هامة؛ ولكن الأهم أن نبقى قادرين على المنافسة.

- ميزانيتك المخصّصة للحملة الدعائية تتجاوز الحدود.

بهذه الحملة الدعائية يمكننا غزو العالم.

- لماذا لم تقدّم القهوة للزبائن؟

ليس المهم تقديم القهوة للزبائن، المهم أن نكسب زبائن جدد.

- ألم تطبعي الرسالة بعد؟

لقد أجريت مكالمة هاتفية مع أحد الزبائن وحرصت على عدم المساس بسمعة شركتنا.

- لعلك تريد إلقاء المحاضرة على زبائننا بالجينز؟

إذا كنتُ مرتاحاً كان جمهوري مرتاحاً أيضاً.

- كانت الرقاقات جاهزة. وما كان يحقّ لك أن تغيّر فيها شيئاً!

☜ لقد أدّى ذلك إلى تحسّن نوعية المحاضرة بشكل كبير.

- لماذا تقود السيارة ببطء وإلى أقصى اليمين؟

☜ كي أقلّك إلى البيت بكل أمان.

أجوبة قياسية:

- ما قلته مهم، ولكن الأهم. . .
- هذا التفصيل ليس هاماً، إنما المهم هو الغاية الأسمى. . .
- الأهم من وجهة النظر هذه/ من هذه المسألة هو. . .

إسقاط الاتهامات في مهدها

في أي مناقشة أو لقاء صحفي أو اجتماع، حيث يكون هناك مشاهدون، يمكنك أن تزيد من تأثيرك في الجمهور وترفعه إلى مستوى أعلى من مستوى مضمون الحديث. فالوقائع تؤكّد أنه لا يتبقّى من كل ما تتحدّث به سوى 7 بالمئة من حيث المضمون، في حين يتبقّى من تأثيرك العام 30 بالمئة. وهذا يزيد عن أربعة أضعاف. لا يحتفظ المشاهدون بتفاصيل ما قلت، ولا يتبقّى لديهم سوى انطباع ضبابي مفاده: «لقد كان جيداً بشكل من الأشكال» أو «لقد أساء الترويج لنفسه بشكل من الأشكال». حتى لو قدّمت أقوى الحجج موضوعياً، فإن أحداً لن يكافئك على ذلك، للأسف، بأصيص من زهور.

من هنا، عندما يوجَّه إليك اتهاماً في سياق مناقشة ما، يحقّ

لك، دون حرج، أن تنسى تأدّبك ولطفك:

عندما يقول أحد المشاركين في المناقشة على سبيل المثال: «من الواضح أن أحداً لا يرغب في التنسيق معكم. فقد لاحظنا في السنة المنصرمة...». عند هذه النقطة تقاطعه وتصحّح مقولته السلبية: «أنت مخطئ في تقديرك. بل أكثر من ذلك، في وسعنا اختيار من نريد التنسيق والتعاون معه».

إن حكْم المشاهدين يهتدي بما يُثار في دواخلهم. هناك في الاتهامات دائماً لطخة سوداء على الصفحة ناصعة البياض. فإذا ما عالجت هذه اللطخة وهي ما تزال حديثة العهد، أمكنك إزالتها بصورة أفضل وأسرع مما لو أنك انتظرت بكل تهذيب حتى تجفّ.

إليك بعض الأمثلة الأخرى:

- الضغط يتزايد على مستوى القاعدة. يُفضَّل التراجع الآن، لأن...

  ⇦ لا وجود للضغط الذي تتحدّث عنه إلاّ في رأسك. ليس هناك أي سبب للتراجع.

- لم تُراجَع حسابات الإصلاح الصحّي بشكل نظيف. فهاهو مجدداً يتم على حساب...

  ⇦ غير صحيح، فأرقامنا تقوم على أسسٍ متينة!

• لقد فشل تسويق منتَجكم فشلاً ذريعاً. فلا أحد حتى الآن. . .

أبداً، فهناك تسابق في الحصول عليه.

لا يتعلق الأمر بـ، بل بـ (23)

لدى اندماج اثنتين من كبريات الشركات الألمانية طرح مراسل تلفزيوني على أحد المديرين السؤال التالي: «أنت مضطرّ الآن إلى تقاسم الزعامة مع شخص آخر. أهذا هو الحلّ الذي تتمنّاه؟». ردّ المدير: «لا يتعلق الأمر بحلول مرغوبة، بل بأفضل حلٍّ وسط، وقد اهتدينا إليه».

يمكنك الالتفاف حول الكثير من الأسئلة عن طريق الردّ عليها بهذه الصيغة الإجمالية: «لا يتعلق الأمر بـ. . .، بل بـ. . .».

أنت تشكّك بذلك في صيغة السؤال وتشير إلى هدف أسمى أو إلى جانب أكثر أهمية. ويُستحسن أن تعلّق بعد ذلك على تقديرك المعروض بوصفه تقديراً موفّقاً.

• لقد انهارت أرباح السنة الماضية. أسعار البورصة تتحرّك أفقياً منذ فترة طويلة. كيف لك أن تفسّر هذا للمساهمين؟

لا يتعلّق الأمر بتحقيق أرباح قصيرة الأجل في الأسهم، بل بإعداد الشركة لتقديم منتَجات جديدة على

المدى الطويل لمواجهة تحدّيات العقد القادم. وفي هذا نحن روّاد في فرعنا.

- لماذا لم تُطلِعوا زبائنكم بشكل مبكّر؟

  ↩ بالنسبة للشركة لا يتعلق الأمر بإطلاع الزبائن، بل بتوسيع وتعزيز حصّتنا في السوق. وهذا ما فعلناه.

- هل سيترتّب على هذا تبعات شخصية الآن؟

  ↩ لا يتعلّق الأمر بقرارات الموظّفين، بل بحصر الأضرار والخسائر. وهنا أدّينا واجباتنا على أكمل وجه.

الحديث في ذلك كما يتحدّث الآخرون (24)

تصوّرْ أن أحد الزملاء يهاجمك بنبرة قاسية في أحد الاجتماعات: «آه، سيد (هوبر)، هاهو مجدداً واحد من اقتراحاتك غير الموزونة. يلوح لي أنك كنت شارد الذهن طوال الاجتماع».

بإمكانك أن تردّ على مثل هذا المهاجم، الذي يقاطعك في الاجتماع، رافضاً الاتهامات من حيث المضمون رفضاً قاطعاً، فتقول على سبيل المثال (25): «يؤسفني أن أقول لك، سيد (كايزر)، إن انطباعك خاطئ بالطبع. فأنا أصغي جيداً، ومقترحي موزون وحكيم». ولكن بإمكانك أيضاً أن تختار طريقةً في الردّ لا تضطرّك إلى إهمال ذهنك بما قُذِفتَ به للتوّ: لا تخضْ في المضمون إطلاقاً، بل تحدّثْ في الموضوع كما

يتحادث الآخرون بعضهم مع بعض في اللحظة الحاضرة. يمكنك على سبيل المثال أن تردّ قائلاً: «الملاحظات غير الموضوعية لا توصلنا إلى شيء. نحن جميعاً نريد التوصّل بسرعة إلى نتيجة. أرجوك، ولمصلحة اجتماع فعّال، ألاّ تتكلّم إلاّ عندما تهتدي إلى النبرة التي اعتدنا عليها. شكراً». يمكن وصف الاستراتيجية الكامنة وراء مثل هذا الردّ كما يلي:

يالها من استراتيجية عبقرية. لا شك في أن الآخرين ينظرون إليك دائماً بوصفك فائزاً، عندما تعيد الآخر إلى جادة الصواب، لأسلوبه غير الموضوعي، في أي هجوم كان. بالمناسبة، في كتابه الجدير بالقراءة «لا عجز عن الكلام بعد اليوم» يدعو (كارستن بردماير) هذه الطريقة بـ«الهروب إلى الأمام». في وسعك عزل المهاجم بقوة ضمن مجموعة ما في المثال أعلاه: «...نحن جميعاً نريد الوصول بسرعة إلى نهاية». أنت تنتقده وتحيله إلى مسبِّب لاجتماع مطوَّل ومملّ.

إذن، عليك أن تركّب طريقة فعّالة من العنصرين التاليين:

1. وصف أسلوب المهاجم وتقييمه سلبياً،
2. عزل المهاجم ضمن المجموعة بوصفه مسؤولاً عن اجتماع عقيم.

إن أي مشاركة بين اثنين من العناصر الواردة أدناه تُسفِر عن جواب قياسي يمثّل كابحاً فعّالاً لكل مهاجم مقاطع في أثناء الاجتماعات:

أجوبة قياسية:

1. تقييم أسلوب الهجوم

- ليس هذا بالأسلوب الذي اعتدنا عليه هنا.
- هل لك أن تبقى موضوعياً من فضلك كما الآخرين جميعاً.
- أرجو أن تهتدي إلى النبرة الحضارية التي تتّفق وثقافتنا.
- إن الإدلاء بهذه الأقوال التهجّمية لا يتّفق مع مستوانا.

2. عزل المهاجم بوصفه مذنباً

- على هذا النحو لن نصل إلى أية نتيجة من حيث المضمون.
- من صالح الجميع هنا أن نعالج مواضيعنا بسرعة.
- نحن جميعاً نرغب في اجتماع مجدٍ وفعّال. لدينا مواضيع أكثر أهميةً.
- بأسلوبك هذا تعيق تقدّمنا.

أهم النقاط بنظرة واحدة

- أسلوب الإجابة (17): عندما تشعر بالتهديد جراء سؤال أو مأخذ ما، اسأل الآخر سؤالاً ما. إن ردّ السؤال بسؤال آخر يثير الدهشة ويربك الآخر ويبدّل الأدوار.
- ثمة مقوٍّ ومعزّزٍ عام لكل جواب سريع البديهة: أضفْ اسم المهاجم إلى كل جواب سريع البديهة.

- أسلوب الإجابة (18): أدلِ بمقولة واضحة لا لبس فيها ولا غموض كردّ على الهجوم، ثم أضفْ بعدها سؤالاً أيضاً. هذا يحشر المهاجم في منعكس الإجابة.

- عندما تضطرّ إلى المثول في جلسة مساءلة، أشحْ بنظرك عن طارح السؤال بمجرد أن تجيب عن سؤاله.

- أسلوب الإجابة (19): لا تخضْ في المأخذ بحد ذاته، بل أمِّلْ بعملٍ محدَّد وملموس في المستقبل.

- أسلوب الإجابة (20): تهرّبْ من الأسئلة المحرجة بأن تأخذ أي كلمة من السؤال وتُدلي فيها بالمقولة التي تريد، ثم تسترسل في الحديث دون توقّف، ممطراً السائل بوابل من الأقوال المتجانسة المنطوقة جميعها بنبرةٍ أساس إيجابية.

- أسلوب الإجابة (21): عندما يقذفك أحدهم بقوله إنك تجانب الصواب في كلامك، أفهمْه صراحةً أو تلميحاً أن مؤهّلاته لا تسمح له بالحكم في هذا الموضوع.

- أسلوب الإجابة (22): لا تدخل في التفاصيل التي يريدها صاحب السؤال. تحدّث عن غايةٍ لها الأولوية.

- بمجرد أن تسمع قولاً أو تصريحاً تشتمّ فيه رائحة اتهام ما، تدخّلْ مقاطعاً مباشرةً وصحِّح القول بكل حزم.

- أسلوب الإجابة (23): يمكنك الالتفاف حول الكثير من

الأسئلة عن طريق الردّ عليها بهذه الصيغة الإجمالية: «لا يتعلق الأمر بـ. . . ، بل بـ. . .».

- أسلوب الإجابة (24): لا تتناول الهجوم من حيث المضمون. قمْ بتحليل وتقييم أسلوب المهاجم.

الجزء الرابع

توكيد الذات



كانت ابنة أخي (ميشائيلا) تعمل في ورشة لتصميم المفروشات، وكان من بين مهامّها إدخال كشوف البضائع الموجودة في الكومبيوتر. بين الحين والآخر كانت (ميشائيلا) تضطرّ إلى استفسار مديرها عن بعض تفاصيل استخدام البرنامج. وغالباً ما كانت أجوبة المدير تحمل في نبرتها الرسالة التالية: «ربّاه، هل هي قاصرة عقلياً تماماً، لقد سبق لي أن شرحت لك ذلك ألف مرة». كانت (ميشائيلا) تسمع النبرة المنفعلة وتشعر بالضغط وتحس باستخفاف المدير بها. وعندما تعود إلى البيت

مساء لا تحتفظ في ذاكرتها عملياً إلاّ أنها تُزجّر وتُؤنَّب طوال النهار. فيراودها الخوف من الفشل، مما يزيد بالطبع من ارتكابها للأخطاء. الخوف من الفشل والضغط النفسي يشلاّن الإنسان. وشيئاً فشيئاً أصبح الوضع غير محتمَلٍ بالنسبة لـ (ميشائيلا). فاتّخذت قراراً.

ذات يوم، عندما طرحت على المدير سؤالاً جديداً، وكان ردّ فعله متوتّراً كالمعتاد، انفجرت قائلةً: «أنا لست فتاةً طائشة عمرها 15 سنة، ولست صبيّاً عندك. حتى لو كنت لا أزال لا أجيد القيام ببعض الأمور، فهذا لا يبرّر إطلاقاً تعاملك معي على هذا النحو. أنا لا أقبل هذا الأسلوب. وهناك إمكانيتان لا ثالث لهما: إما أن نتعامل باحترام متبادَل ويسود بيننا التفاهم. أو أترك العمل».

كانت مفاجأة المدير شديدة، إذ لم يكنْ سابقاً مدركاً لوقعه الظاهري، واعتذر لابنة أخي. وكفّ بعد ذلك عن الكلام معها بهذا الأسلوب.

ماذا فعلت (ميشائيلا)؟ لقد تمرّدت ودافعت عن موقفها. من هو المسؤول عندما يزعجك شيء ما أو تعاني من سلوك شخص آخر؟ أنت! ويجب عليك أنت أن تبيِّن له حدوده. يجب عليك أنت أن تخبره بما يزعجك. تكون واهماً لو اعتقدت أنه يُفترَض بالآخر أن يلاحظ بنفسه مدى الألم والإساءة التي يسبّبها لك.

إذا كنت أنت من يعمل ساعات إضافية دائماً لأن زميلك في العمل يقدّم باستمرار أعذاراً وجيهة للانصراف من العمل مبكّراً، وهاهو اليوم يفعل ذلك مجدداً، فليس من شأن الآخر أن يدرك أخيراً أنك تعاني من ذلك، بل هي مهمتك وحدك أن تعلن موقفك أخيراً.

إذا كنت امرأة ولا تريدين أن يتمادى مديرك في وضع يده على كتفك، فمن واجبك أنت أن تخبريه أن ذلك يزعجك.

إذا أصبح المناخ في شركتك غير محتمَل، أمكنك في سياق محادثة ما أن تهدِّد بترك العمل. أنا أسمع منذ الآن صرختك: مستحيل، لم يعد بالإمكان فعل هذا منذ زمن؛ وإلاّ انتهى المرء في الشارع، ولن يحصل على أي عمل بعد ذلك.

دعني أضيف إلى ذلك أمرين اثنين. أولاً: 99 بالمئة من الحالات لن يكون ردّ فعل مديرك على النحو الذي تتخوّف منه. (نحن ميّالون إلى الظنّ بوجود أفكار سوداء في أذهان الآخرين). ومن يدافع عن قضاياه الخاصة يلقى احتراماً أكبر ممن يحاول إرضاء الجميع ولا يريد لفت الأنظار، لا سمح الله. ثانياً: سوف تجد دائماً عملاً جديداً.

وهنا أسمع الصرخة الثانية: مع هذا الركود الاقتصادي، مع هذه البطالة، أنا كبير في السنّ، ليس هناك عقود عمل، لا وجود لأصحاب عمل في الجوار، الكثير من أبناء مهنتي

عاطلون عن العمل، سوق العمل يفيض بأشخاص بمثل مؤهّلاتي. . .

فكّرْ فيما يلي: يوجد حوالي ستة مليارات إنسان على وجه البسيطة. من بينهم شخص واحد على الأقل في مثل سنّك، أو حتى أكبر منك سنّاً، يقطن في منطقة تضمّ العدد نفسه أو حتى عدداً أكبر من العاطلين على العمل، وهو في مثل تعليمك أو حتى أقل تعليماً منك. وهذا الشخص قد وجد عملاً جديداً. هناك دائماً من أمثال هذا الشخص. ففي جميع مجالات الحياة يصحّ ما يلي:

دائماً! اذكرْ لي سبباً وجيهاً واحداً لماذا لا تكون أنت ذلك الشخص؟ والسؤال فقط هو التالي: أتريد أن تكون ذلك الشخص، أم أنك تريد الاستمرار في عداد الجموع المتشائمة؟ القرار قرارك.

عندما تعلن موقفك أمام من يسيء إليك ويسبّب لك المعاناة، وتهدِّد بالاستقالة، كنْ على يقين بأنك لن تخسر أبداً. لنستمعْ مرة أخرى إلى كلمات ابنة أخي: «إما أن نتعامل باحترام متبادَل ويسود بيننا التفاهم، أو أترك العمل». وليس أمام المدير الآن إلاّ أن يقرّ بمطلبها ويحاول تغيير سلوكه، أو يقول لها: «إذن، مع السلامة»، الأمر الذي لن يفعله في 99 بالمئة من الحالات، وحتى لو فعل، فذلك مخرج جيد أيضاً. حينئذ يكون

قد آن الأوان لترك هذه الشركة. أخيراً يتّخذ أحدهم القرار الذي كان عليك اتّخاذه منذ زمن. فمع مدير بهذه الطباع كان الأساس واهياً منذ زمن طويل، وكل دقيقة تبقى فيها معه لهي وقت ضائع بالنسبة لك.

النهوض إذا ما نبا أحدهم بعباراته

لنفترض أنك تعاني من النبرة الغليظة أو المهينة للمدير أو لأحد الزملاء. جرِّبْ أولاً الاستراتيجية الرائعة التالية.

تنهض، تنظر في عينيه، وربما تتقدّم منه خطوة أيضاً، وتقول بكل هدوء: «أنا لا أسمح بالكلام معي على هذا النحو، عدْ ثانيةً عندما تهتدي إلى نبرة طبيعية. شكراً!». ثم اجلسْ ثانيةً أو غادر المكان.

ما الذي حدث؟ أن تنهض! مديرك لا يتوقّع منك هذا، فيُصاب بالذهول بدايةً. كما أنك تنهض في الوقت ذاته داخلياً أيضاً. أنت تنطق بلغة الجسد قائلاً: «هذا هو موقفي، لقد طفح الكيل». وما يقوم به جسدك يؤثّر بدوره في اعتدادك بنفسك. وتشعر أنك أكثر قوةً. فأنت لم تعد المرؤوس، إنما الندّ للندّ. «عدْ ثانيةً عندما تهتدي إلى نبرة طبيعية. شكراً!».

وعندئذ أدرْ له ظهرك. لست مضطرّاً إلى فعل هذا، إنما بإمكانك فعله. بذلك يُتاح لك قطع التواصل. فعندما تكفّ عن

النظر إلى أحدهم أو تهمّ بالانصراف، يكون عليه تخطّي حاجز هائل كي يردّ بشيء ما. لا شك في أن هذا ليس بالأسلوب اللبق، ولكن مرادك في هذه الحالة وقف معاناتك والإصرار على إيضاح موقفك.

الكلمة السحرية «شكراً»

الكلمة الأخيرة في المثال المذكور أعلاه هي «شكراً». وبوصفها الكلمة الأخيرة في جملة طلبية، فإنها تشير صراحةً إلى نهاية الاتصال من جانبك. يالها من كلمة سحرية؛ صحيح أن لها وقع مهذّب، ولكنها في هذا السياق تعني: «هذا كل ما لدي».

هذا ما يمكن توظيفه في مواقف وحالات مختلفة.

لنفترض أنك المرأة الوحيدة في المقهى، ويقوم أحد الرجال بمخاطبتك. ولكنك لم تجدي في نفسك ميلاً إلى التعاطف معه أو الاستجابة له. عندئذ تقولين بكل أدب، ولكن بشكل حازم: «طوال النهار وأنا أتكلّم. وأنا هنا لأشرب كأساً من البيرة بهدوء. شكراً!».

تعني هذه الـ «شكراً» ما يلي: «لستَ في حاجة الآن إلى أن تردّ بأي شيء. بالنسبة لي الموضوع انتهى». أما الطاقة التي يجب على الآخر أن ينفقها الآن للدخول في الحديث مرة أخرى

فهي كبيرة جداً. صحيح أنه ليس من المستبعد أن يشرع في محاولة جديدة، ولكن الاحتمال ينخفض بشكل هائل. قولي له هذا بتودّد، ولكن قوليه. كلما كان وقع صوتك أكثر هدوءاً ورزانةً، كان التأثير أشدّ.

- عندما يخاطبك عضو في طائفة ما في الشارع، يمكنك القول:
  - لا أرغب في أي حديث ديني. شكراً!
- إذا ما نبا المدير بعباراته، فقلْ:
  - نتكلّم ثانيةً عندما تهتدي إلى نبرة طيّبة. شكراً!
- إذا كنت امرأةً، ومديرك يتمادى في وضع يده على كتفك، يمكنك القول:
  - أطلب إليك الكفّ عن هذا، إنه يزعجني. شكراً!
- عندما يتدافع الجميع أمام أحد المداخل، وتضطرّ أنت إلى التكفّل بالنظام:
  - اصطفّوا بالدور من فضلكم. شكراً!

على هذا النحو يمكنك، كمدير أيضاً، أن تعطي تعليماتك. وعندما تكون تعليماتك واضحة وصريحة، تشعّ منك سلطةً ونفوذاً أكثر طبيعيةً مما لو أنك تقدّم شبه اعتذار مع كل تكليف بمهمة.

تفحّصْ وقع كل من الطلبين التاليين:

- (فرانس)، هل يضيرك النزول إلى القبو وإحضار ملفّات السنة

الماضية، لو سمحت؟

في هذه الحالة يتريّث (فرانس) وهو يفكّر فيما إذا لم يكن هذا يضيره فعلاً. وأنت الذي دفعته إلى هذا. أما الإمكانية الأخرى فهي:

- (فرانس)، هلاّ نزلت إلى القبو من فضلك وأحضرت ملفّات السنة الماضية؟ شكراً!

الآن يشعر (فرانس) أيضاً أنك تعرف بالضبط ما تريد.

وبكلمة «شكراً» الختامية تعتبر أن طلبك مجاب سلفاً. فأنت تعلن: «هذا كل ما لدي، ولا أنتظر منك ردّاً». إنها طريقة قوية للتعريف بمركزك صراحةً.

الرفض القطعي للاتهامات (25)

عندما يسجّل أحدهم عليك مأخذاً، لا تبرّر ولا تدافع عن نفسك. ولا تفكّر حتى فيما إذا لم يكن في الأمر شيء من الحقيقة، بل ارفض الاتهام رفضاً قاطعاً.

بذلك أنت تُلزِم المهاجم حدّه بوضوح وتحكم على هجومه في الوقت ذاته، في غير لبس ولا غموض، بأنه «خاطئ». وهذا عبارة عن هجوم مضاد صغير مستور.

بهاتين الكلمتين تدلّل على موقعك وتحول دون سقوطك في نموذج التبرير المألوف. «لا، غير صحيح» تعني نسفاً صريحاً

لأي مأخذ. إليك بعض الأمثلة على ذلك. غطّ الأجوبة من فضلك وحاول بنفسك أولاً.

- ما الأخطاء التي ارتكبتها؟
  - غير صحيح، أنا لم أرتكب أي خطأ. . .
- ما الذي أردت قوله في محاضرتك في الواقع؟ فهذا لم يتوضّح.
  - لا، غير صحيح، فقد كان واضحاً كل الوضوح.
- إنما أنت تتظاهر فقط.
  - لا، غير صحيح، أنا لا أتظاهر!
- ألا زلت تضرب زوجتك؟
  - لا، غير صحيح، أنا لا أضرب زوجتي.
- ها قد أضعت المستندات!
  - لا، غير صحيح، فتّشْ عنها جيداً مرة أخرى.

بدلاً من «غير صحيح» يمكنك أن تقول أيضاً: «أخطأ ظنّك. . .».

هذان الجوابان القياسيان يناسبان كل مأخذ تقريباً.

جوابان قياسيان:

- لا، غير صحيح.
- أخطأ ظنّك.

عدم الإجابة عن أسئلة «لماذا» بـ«لأن» أبداً

اقرأ الجوابين التاليين من فضلك، وقرّرْ أيهما أكثر تعبيراً عن الاعتزاز بالنفس وتوكيد الذات:

- لماذا لم تتزوّج؟
  - لأن الزواج يقتل الحبّ.
  - الزواج لا يقتل الحبّ.

تُستهلّ الجملة الأولى بكلمة «لأن»، والأخرى لا. ولكلمة «لأن» وقع التبرير والدفاع. ويمكنك حذفها دوماً دون بديل. عندما يطرح عليك أحدهم سؤال «لماذا» بنبرة لوم وتأنيب، ردّ عليه بجواب مقتضب وصريح من غير استعمال كلمة «لأن»، فأنت بذلك تُدلي بمقولة بدلاً من التبرير.

أجبْ عن الأسئلة التالية دون استعمال كلمة «لأن». غطّ الأجوبة من فضلك وحاول إيجاد أجوبتك الخاصة.

- لماذا لم تأتِ بالحافلة العامة كالآخرين؟
  - أحبّ أن أسافر وحدي بالسيارة.
- لماذا لم تنجز هذا بعد؟
  - كان علي القيام بما هو أهم. غداً يكون على مكتبك.
- لماذا لم تردّ على الهاتف؟
  - كان الهاتف معطّلاً.

- لماذا لا ترتدي لباسك العسكري؟

☜ المكانة الطبيعية لا حاجة بها إلى اللباس العسكري.

دحض المآخذ عن طريق الموافقة (26)

في برنامج الظهيرة التلفزيوني الحواري أرابيلا جرى تناول موضوع «السباحة عاري الصدر»، حيث كان ضيف الاستديو رجل مسنّ. وعندما سألته مقدّمة البرنامج عن رأيه، أقرّ أنه يطيب له النظر إلى الفتيات العاريات على الشاطئ. فطلب الكلام مشاهد شاب وقال: «لا شك في أنك تنتمي إلى ذلك الصنف من العجائز الذين يدخلون سرّاً إلى الأماكن الإباحية كي يستثيروا شهواتهم هناك». فوقف الرجل أمام كاميرا التلفزيون مجروحاً بشكل ملحوظ، فاغراً فاه وعاجزاً عن الكلام.

كيف كان أن عليه أن يرتكس في هذه الحالة؟ كان بإمكانه أن يردّ قائلاً: «صحيح تماماً. أنت محق! أتُراك لا تفعل هذا؟»، وهكذا كان سيكسب الضاحكين إلى صفّه أو بالأحرى يُحرِج المهاجم.

ليس للمأخذ قوة مدمّرة بالنسبة لك إلاّ إذا تبنّيت نظام قيم الآخر وقبلت بأن ما يجده الآخر سيّئاً هو سيئ فعلاً. فعندما ترفض أن ترى في الأماكن أو المجلات الإباحية شيئاً مُنكَراً، تغدو منيعاً لا يطاولك شيء.

بإمكانك نقل هذا إلى المآخذ والإهانات في أي مجال تريد:

إذا كنت ضعيف السمع. إذا كنت رجلاً وتميل إلى الرجال. إذا كنت امرأة وتميلين إلى النساء. إذا كنت مسناً. إذا كنت قصير القامة. إذا كنت امرأة ويحلو لك أن تتسلّي مع رجال مختلفين. إذا كنت تتمتّع بمشاهدة المجلات الإباحية. إذا كنت سميناً. إذا كان شعرك خفيفاً. . . مهما كان الوضع، لا يمكن مهاجمتك إلاّ إذا قبلت أن هذا شيء سيئ. أما إذا كنت مؤيّداً له كل التأييد، فلا يعود بالإمكان الهجوم عليك.

تنطوي هذه القاعدة على أكثر من مجرد أسلوب سطحي لسرعة البديهة. فالأمر يتوقّف على موقفك الأساس السليم. ينبغي عليك تأييد ما أنت عليه، ما تمثّله وما تفعله، بمعزل عن رأي الآخرين في ذلك. ففي اللحظة التي تشرع بتبرير سلوك ما أو تعليله، تكون في الواقع قد خسرت. ولا يعود بإمكانك الفوز باللعبة أبداً.

عليك أن تردّ بالجواب المبدئي: «صحيح تماماً». عندما يقذفك أحدهم على سبيل المثال قائلاً: «أنت تستأثر بالحديث»، يمكنك أن تجيب بقولك: «صحيح، صحيح تماماً». بذلك تسحب البساط من تحت قدميه. فما يراه المهاجم أمراً مُستنكَراً يتلاشى تماماً ويذهب أدراج الرياح في اللحظة التي تؤيّده فيها كلياً. (إذا لم تخرج من هذا الكتاب سوى بهذا الموقف فقط، يكون الكتاب قد استحقّ قراءتك له).

إليك بعض الأجوبة الممكنة ردّاً على مآخذ شتى:

- أنت قصير القامة.
  ☜ ملاحظة قوية.
- أنت سمين.
  ☜ واضح طبعاً، ألا يُرى هذا؟
- تكاد تفقد شعر رأسك بالكامل.
  ☜ أجل، رائع.
- لعلك تتفرّج على المجلات الإباحية؟
  ☜ بالطبع أتفرّج عليها، أتُراك أنت لا تفعل؟
- كاترين، أنت يمكن لأي كان أن يمتلكك.
  ☜ طبعاً، أنا أختار. وهذا ممتع للغاية.

أكرّر مرة أخرى: أيّدْ كلياً المآخذ المسجَّلة عليك. وارفضْ قبول السلوك النموذجي بوصفه نموذجاً للسلوك. قلْ: «بالطبع، صحيح تماماً». هذا يسحب البساط من تحت قدمي المهاجم.

فيما يلي بعض المآخذ الأخرى التي عليك الردّ عليها بتأييدك الكامل للمأخذ المسجَّل. غطّ الردود من فضلك وحاول أولاً إيجاد ردودك الخاصة.

- أنت أخفيته، وهذا يُعدّ سرقة.
  ☜ بالطبع، ماذا تظنّ إذاً؟

- أنت تشرب بكثرة.

  ↩ طبعاً، أنت لا؟

- ماذا؟ ألا تعرف كاندينسكي؟

  ↩ لم أسمع به أبداً. من يكون هذا؟

- ألا ترى أن هذا مريب أخلاقياً؟

  ↩ لا، على الإطلاق.

  ↩ هل جُنِنت؟

- هذه قلّة شرف.

  ↩ صحيح، هي كذلك بالضبط.

- الزبائن يشكون منك.

  ↩ آه، هذا يسرّني.

- أنت تقمع الناس هنا.

  ↩ صحيح!

- هاأنت تتأخّر مجدداً.

  ↩ طبعاً.

- أنت متعجرف.

  ↩ سوف تعتاد على ذلك.

- من غير اللائق أن تتخطّى دورك مزاحماً نحو الأمام.

  ↩ بلى، هو كذلك.

- لديك بقعة على بنطالك.

  ✍ ملاحظة قوية.

أجوبة قياسية:

- ملاحظة قوية!
- سوف تعتاد على ذلك.
- بالطبع، أتراك أنت لا؟
- ما لا تقوله أنت!
- صحيح تماماً!

أهم النقاط بنظرة واحدة

- إذا كنت تعاني من سلوك شخص آخر، فمن واجبك وحدك أن تتمرّد عليه وتُفصح عن همّك ومطلبك.
- هناك دائماً أشخاص يفلحون في فعل ما تقول عنه أنت إنه مستحيل.
- إذا ما نبا أحدهم في عباراته معك، فانهض وانظر في عينيه، وربما تتقدّم منه خطوة أيضاً، وقلْ بهدوء: «ليس هذا هو الأسلوب الذي اعتدت أن يتحدّث به أحد معي. عدْ ثانيةً عندما تهتدي إلى نبرة طبيعية. شكراً!»
- مع كلمة «شكراً» في ختام المقولة الواضحة تقرّر نهاية

المحادثة.

- أسلوب الإجابة (25): عندما يسجِّل عليك أحدهم مأخذاً، ارفض الاتهام رفضاً قاطعاً. انطقْ بالعبارة السحرية: «لا، غير صحيح...».
- أسلوب الإجابة (26): أيّدْ على نحو غير متوقَّع ما يقذفك به المرء. ما يراه المهاجم أمراً مُستنكَراً يتلاشى ويذهب أدراج الرياح في اللحظة التي تؤيّده فيها كلياً.

الجزء الخامس

السبيل اللطيف في التعاطي مع الهجمات



يقوم أحد ضروب سرعة البديهة، بقدر ما يتعلّق الأمر بالردّ على الهجمات، على محاولة مواجهة الهجوم بالود. يقول المثل الآسيوي: «اليد التي لا تستطيع كسرها، صافحْها». ويُعدّ هذا طريقةً لبلوغ الهدف دون تبديد للطاقة في نزاعات غير ضرورية. فقبل أن تردّ بما وصفناه سابقاً من أساليب سرعة البديهة المنطلقة من الموقف، عليك أن تفكّر فيما إذا لم يكن بالإمكان تسوية الأمر على نحو أبسط بالسبيل اللطيف. وتعني سرعة البديهة هنا عدم اضطرارك إلى التمسّك بحقّك في إثبات

شخصيتك وإعلاء الغاية على الوسيلة. إن سرعة البديهة تنطوي دائماً على الحرية في عدم استخدام أساليب سرعة البديهة.

ربما تسأل الآن: متى ينبغي لي تطبيق الاستراتيجية الأولى والاستراتيجية الثانية؟

حاولْ دائماً اتّباع السبيل اللطيف أولاً. والحق أن هذا يشترط اعتزازاً وثقةً كبيرين بالنفس، وهو ما لا يتوافر عند كل إنسان في كل وقت. فالكثيرون يعانون من عدم قدرتهم على توكيد الذات. ويحزّ في أنفسهم أن يهاجمهم آخرون، فينزوون ويتقوقعون. إذا لاحظت أنك لا تمتلك حالياً الاستقلال والسيادة المطلوبين لاتّباع السبيل اللطيف، فانتقلْ إلى سرعة البديهة المنطلقة من الموقف.

الهجوم ليس دائماً خير وسيلة للدفاع

هاهو جارك يلذعك بقوله: «هاأنت تركن سيارتك مجدداً في موقف سيارتي»، وأنت تردّ اللذعة قائلاً: «ولِمَ الغضب؟ فسوف أمضي بسيارتي في غضون دقائق، ثم إن غسيلكم أيضاً يبقى منشوراً في حجرة الغسيل لمدة يوم أو يومين أكثر من اللازم على الدوام!». وهكذا تنشب معركة صغيرة لا يعود بالإمكان إخمادها بسهولة. فتزداد صلابة الجبهتين وعنادهما، وأيّ منكما لا يعود بإمكانه التنازل دون إراقة ماء الوجه.

في حالة الهجوم يشنّ معظم الناس هجوماً مضاداً بشكل غريزي ودون كثير من التفكير. من هو ليس صديقي، فهو عدوّي. والضغط يُستجاب له بضغطٍ معاكس.

لا شك في أن هذه الغريزة الأولية كان لها وظيفة هامة في عملية البقاء في عصورٍ كنا لا نزال فيها نسكن الكهوف، حيث كانت تمثّل وسيلة مساعدة في صراع البقاء. أما في عصرنا فقد تحوّلت إلى عائق.

والمسؤول عن ذلك هو دماغ الزواحف(16) الذي لا يزال يعيث فساداً داخل القحف البشري، بوصفه بقية باقية من تلك العصور. ولكن لحسن الحظّ أننا نمتلك الوعي اليقظ الذي يتيح لنا التصرّف بشكل آخر.

تصوّر أنك تقتني كلباً. وفي أثناء نزهة في الغابة ينتزع كلبك نفسه من القيد مبتعداً، ويداهم متنزّهاً منفرداً خارج نطاق سمعك وبصرك، ويقترب منه مهرهراً. ما الحيلة السلوكية التي تنصح بها الرجل المسكين كي يتفادى عضّة كلب وشيكة؟ هل ينبغي عليه ردّ الكلب على أعقابه بالعدوان أم عليه أن يبقى هادئاً ويلحّ على الكلب بكل رفق؟ الهجوم يولّد هجوماً مضاداً. أما عندما يلحّ على الكلب بهدوء ورفق، فسوف تكون فرصته بعدم التعرّض للعضّ أكبر بكثير مما لو ردّه عدائياً.

بإمكانك نقل هذه القاعدة السلوكية إلى ميدان العلاقات

البشرية. يمكنك تجنّب الاعتداءات والتخفيف من حدّتها عن طريق التنازل والود والمجاملة.

لقاء ذلك يجب أن يكون لديك هدفاً أعلى، هدفاً أعلى من توكيد الذات لمجرد توكيد الذات. قد يكون الهدف الأعلى النجاة من عضّة كلب، أو، نقلاً إلى ميدان العلاقات البشرية، تحويل عدوٍّ ممكن إلى صديقٍ ممكن.

ففي حال ركن سيارتك في غير مكانها، من أو ماذا يمنعك من أن تقول لجارك: «أوه سيد (كايزر) لقد ركنت سيارتي مكان سيارتك. هذا خطئي. أرجو المعذرة، فهذا لن يتكرّر. وسوف أقوم بإبعادها حالاً». لقد تنازلت. ولا شك في أن السيد (كايزر) سوف يلقي عليك التحية مستقبلاً بتودّدٍ ولطف من جديد، ويكون لديك جار يمكنك أن تستعير منه السكّر مجدداً عند الحاجة في أي وقت. لديك الآن صديق ممكن، وهذا أمر ثمين جداً.

تصوّرْ أن أحدهم لم يعد يلقي عليك التحية، وفي كل مرة تلتقيان في الردهة، يمرّ أحدكما بالآخر بنظرة ملؤها المكابرة والعناد. وتصل الآن إلى مكتبك: بِمَ تفكّر؟ سوف تشغل تفكيرك، شأنك شأن زميلك المكروه أيضاً، لمدة ساعة على الأقل في معالجة السؤال التالي: كيف يمكنني الإساءة إلى هذا الزميل وفي أية فرصة؟ وتقوم، إضافة إلى ذلك، بوضع

استراتيجيات مناسبة لتجنّب لقائه. وفي البيت يسيطر عليك السخط والغيظ مجدداً عندما تحكي لزوجتك عن الحرب التي تخوضها في مكان العمل. هل لك أن تتخيّل كم تبدّد من الطاقة والوقت ومن صحّتك جراء هذا الاهتمام بفكرة الانتقام؟

إن كسْب شخص يعاملك بلطف ومودّة لهو أكبر قيمةً بألف مرة من الفوز في الانتقام قصير الأمد، والذي لا يلبث أن يُثير في نفس الخاسر النيّة في الانتقام منك مجدداً. فلا يبقى في داخلك إلاّ شعور بالضيق، ولا يبقى في داخل الآخر إلاّ شعور بالضيق.

أنا أحترمك

عاملْ بكل احترام من يحاول مجابهتك. فعادةً يكون شخصاً ذكياً ومتفكّراً ولديه أسبابه الوجيهة التي تبرّر رأيه، شأنك أنت.

عندما تُستخلصُ هذه المقولة من جوابك، لا ينشأ أي عداء

من يهاجمك ليس بـ«الشيطان الرجيم»، وأنت أيضاً لست بمالك الحقيقة التي لا يريد الآخر ببساطة قبولها. كل إنسان يُكوِّن آراءه بناءً على اعتبارات معيّنة. أظهِرْ احتراماً لهذه الآراء.

انطقْ بهذه الاعتبارات بصوتٍ عال. من الممكن أن تنطوي آراء الآخرين فعلاً على أفكار جيدة قد تستفيد منها.

قبل حوالي 370 سنة زعم (غاليليو غاليلي) أن مركز الكون

هو الشمس، لا الأرض. ربما تعلم، عزيزي القارئ، أنه خالف بذلك كل المخالفة الرأي السائد آنذاك لكل من الكنيسة والمجتمع والعلم. وأُرغِمَ أخيراً في عام 1633، تحت التهديد بالحرق، على التراجع عن مقولته الإلحادية ونفيها. ماذا تظن؟ كم من النقاشات والتهجّمات اللفظية والاعتداءات والافتراءات وُجِّهَت إليه!؟ وما من أحد تقريباً فكّر جدّياً: «ربما كان الرجل على حق». إلى هذا الحدّ كانت نظريته مخالفة لرأي جماهيري يتبنّاه الجميع. ولكنه كان على حق. إذن،عندما يهاجمك أحدهم، وأنت على قناعة تامة بأنه يتصرّف على أساس باطل كلياً، تخيّل نفسك شخصاً عاش في ذلك العصر ويريد البرهان على «إثم» (غاليليو غاليلي). ففي اللحظة التي تشعر فيها أن البشرية جمعاء تؤيّدك، قد يكون الآخر على حق فعلاً.

من هنا، عليك أن تُبدي تفهّماً للآخرين. عليك أن تدع الشخص المقابل يشعر أنك لا تزال تحترمه كإنسان، حتى لو اختلفت معه في الرأي.

إليك بعض الصيغ التي تتيح لك التعبير عن هذا بشكل جيد:

- بإمكاني أن أفهمك، فأنا سيكون شأني هكذا أيضاً لو. . .
- من زاوية نظرك أنت محق بالتأكيد. . .
- عدم اتّفاقنا في هذه النقطة لا يُفسِد للودّ قضية. . .
- يمكنني تتبّع فكرتك. . .

- نعم، أنت على حق، فالأمر يبدو كذلك للوهلة الأولى...
- من وجهة نظرك لابد أن يبدو الأمر على هذا النحو...
- لا شك في أنها زاوية نظر جديرة بالاهتمام أيضاً...

الحفاظ على الهدوء والرزانة

حافظْ على هدوئك وموضوعيتك حتى عندما تُهاجَم. على هذا النحو تعطي انطباع السيادة والاستقلالية. ولابد من أن تكون حذراً عندما تلاحظ أن هدوءك يتحوّل إلى مجرد تمثيلية.

يتمثّل الخطر القائم في أي حوار في سقوطك في ضبابٍ انفعالي سلبي. فعندئذ تكفّ عن الالتفات إلى محتوى الحديث، بل إن أفكارك لا تعود تدور إلاّ حول ما سبّب لك الجرح. لا تعود تسمع بشكل صحيح ما يقوله الآخر. وإذا أردت الآن أن تحافظ على الرزانة بشكل متشنّج وأن تواصل، رغم ذلك، كلامك في الموضوع الذي أثار اضطرابك وانفعالك، تفارق محتوى كلامك ونبرتك وفقدان التناغم. ربما لا تسجّل أنت صوتك المنفعل ـ ولكن الآخر يفعل.

لذلك طبِّق القاعدة التالية:

ويُفترَض أن يكون الهدف من متابعة الحديث «إزالة الضباب» فقط. لذلك قمْ بتغيير الموضوع، تحدّثْ في أمر محايد أو أمر يجمعكما فيه رأي واحد. ابحثْ عن ثلاثة أشياء تراها خفيفة

الظلّ في الشخص المقابل. أخفضْ صوتك عامداً. انظرْ في عينيه وحاول التعرّف إلى لونهما. . . انتظرْ إلى أن «تهدأ» ثانيةً.

عندئذ يمكنك أن تتحدّث بشكل موضوعي وبنبرة هادئة «سليمة» عن سبب غضبك وانزعاجك.

ترك الآخر يُتم كلامه

من يأتيك شاكياً، يرغب في أن يؤخَذ على محمل الجدّ قبل كل شيء. لذلك أصغِ إليه وامنحه فرصة للتنفيس. لا تقاطعْه. أبدِ اهتماماً بوجهة نظره. اعترفْ بمشكلته. «أراك قلقاً ومضطرباً، ما الأمر؟ أخبرْني». بذلك تمتصّ جزءاً من عدوانية الآخر. فيتمكّن من «التنفيس» ويشعر أنه مقبول.

الاسم ـ الكلمة الأهم

أهم مفردة في حياة الإنسان هي اسمه الشخصي.

في إحدى نهايات الأسابيع أردتُ اصطحاب صديقتي إلى أحد مراقص زوريخ. كما هو متوقَّع، احتشد أمام المدخل سرب عملاق من البشر المستسلمين لرحمة البوّاب، بانتظار أن يسمح لهم بالدخول. وكان هذا الأخير يشير بيده كما يحلو له لأشخاص معيّنين في الصفوف الأخيرة بأن يتقدّموا ليضمن لهم الدخول تحت أنظار المنتظرين الآخرين الحاسدة. كنا، صديقتي وأنا، نقف في أحد الصفوف الأمامية ننتظر كالآخرين. وإذا بي

أسمع أحدهم يخاطب البوّاب باسمه. وكان يُدعى (مارسيليو). فما كان مني إلاّ أن نقشت الاسم في ذاكرتي، لأناديه بعد برهة قصيرة من الخلف: «مارسيليو». فالتفت نحوي وفي عينيه نظرة تساؤل واستغراب. فقلت دون توقّف: «نحن اثنان». ففتح الحاجز متكرّماً علينا بالوصول إلى الصندوق.

أتعرف مدى أهمية اسمك بالنسبة للآخرين؟

خاطب الغير باسمه، وسوف يردّ عليك برضا أكبر ومودّة أشدّ. امنح الآخرين هذه الالتفاتة. سواء في الحياة اليومية أم حينما تُهاجَم. فذكر الاسم تعبير عن المودّة والاحترام. وكأنك تقول للآخر: «أنت تعني لي شيئاً». وعندما تكنّ للآخر هذا الاحترام، تقلّ عدائيته نحوك.

جرّبْ أن تخاطب الأشخاص في شركتك بأسمائهم، أقصد الأشخاص الذين لم تعتدْ سوى على القول لهم بشكل عابر «السلام عليكم». وسوف تتأكّد لك أمور مدهشة. وتتحسّن علاقتك ببعض الزملاء بشكل كبير.

البحث تحت قمة جبل الجليد

ذات يوم كنا، زوجتي وأنا، مدعوّين لتناول طعام الغداء عند أصدقاء لنا. في سياق الدردشة المسترخية قبل الطعام أبديتُ ملاحظةً مفادها أن الكثير من الناس في أيامنا هذه أقلعوا عن

تناول اللحوم. وقد أثارت ملاحظتي هذه مضيفتنا بصورة شديدة، فهاجمتني بحدّة قائلةً إن تناول اللحوم ليس أمراً سيّئاً على الإطلاق وإنها تحسّ بأن الجدل في هذا الموضوع جدل رهيب وثقيل الظلّ وإن على كل إنسان أن يأكل ما يطيب له.

أُصِبت بالذهول. فأنا لم أقل هذا على الإطلاق؟ وشعرتُ بشكل من الأشكال أنها لا تتحدّث إليّ إطلاقاً. فسألتها مباشرةً: «هل أنت متأكّدة من أنك تتحدّثين إليّ؟» توقّفتْ لحظة عن الكلام، ثم أخفضتْ صوتها وأخبرتني أنها كانت تعيش ذات مرة مع صديق نباتي كان يثير نقاشاً مبدئياً أخلاقياً حول هذا الموضوع مع كل طعام.

كانت كلماتي قد ذكّرتها، دون وعي، بتلك المشاهد من الماضي. وكما بكبسة زرّ انطلق الارتكاس العدواني الماضي من جديد.

عندما يهاجمك أحدهم، غالباً ما يكون هذا مجرد قمة جبل الجليد. فأنت تذكّر الآخر بشيء ما مزعج من الماضي لا يزال يقبع تحت السطح دون معالجة. وتأتي كلماتك أو مظهرك ليستحضر هذا الماضي إلى السطح من جديد. إذن، لست أنت من يهاجمه الآخر، بل شيئاً فيك يذكّره بأمرٍ أو حدثٍ آخر.

أحياناً يهاجمك أشخاص، ولكنهم في الواقع لا يلتمسون سوى الاعتراف وإثبات الوجود. إنها صرخة استغاثة: «أتحبّني،

أتتقبّلني؟». عندما يهبط إليك جارك من الطابق العلوي شاكياً من أن الدخان المتصاعد من شوّايتك يزعجه، قد يكون ما يزعجه هو مجرد أن الضحك والمرح يسودان لديك، في حين يشعر هو بالوحدة. في هذه الحالة لا يفيدك أن تجادله وتُبدي الحجج والذرائع في موضوع الدخان. قمْ بدعوته: «تفضّل بالجلوس، شاركْنا بكأس من الشراب!». ويكفّ الدخان عن إزعاجه على الفور.

أنت تلج مكتب أحد الزملاء بغية استعارة قلم رصاص. ولكنه ينفجر صارخاً في وجهك أن تهتمّ بتأمين قلم رصاص بنفسك، لو سمحت. فتغادر المكتب مجروحاً. وفيما بعد تعلم أن المدير كان قد أخبر هذا الزميل للتوّ ببعض الهفوات في مشروعه. فضلاً عن أنك كنت في هذه الصبيحة الشخص الثالث الذي أتاه يريد استعارة قلم رصاص.

لا تكمن أسباب الهجمات ضدك في ما قلته بالضرورة، بل في ما أثرته بقولك داخل الشخص الآخر. ربما كنتَ بمثابة الشعرة التي قصمت ظهر البعير، القطرة التي جعلت كأس المزاج المعكنَن مسبقاً تفيض. لذلك تصرّفْ على أساس الكأس، لا على أساس القطرة. فلست أنت من ملأ الكأس. وعندها يكون من الممكن التفاعل برضا ومودّة.

غالباً ما يمكنك الانطلاق من أن العدوان ضدك ليس موجَّهاً

ضدك في الحقيقة إطلاقاً. وهذا وحده كافٍ كي ترتكس بارتياح وطمأنينة.

المشاعر يمكن التأثير فيها

أنت لست متروكاً تحت رحمة مشاعرك على الإطلاق، كما يُعتقَد عموماً. أنت وحدك سيّد مشاعرك. باستطاعتك السماح بها أو كبتها أو حتى برمجة نفسك على الشعور كما ترغب. صحيح أن هذا أمر غير ممكن دائماً، ولكنه ممكن أكثر مما تظنّ.

هذا يشمل المشاعر كافة. إنما نودّ هنا النظر في المشاعر السلبية قبل كل شيء، كالغيظ والغضب.

لنفترض أنك فرشتَ شقّتك بموكيت فاتح اللون. وفي أول مساء يسقط من يدك فنجان من القهوة، فتنتشر بقعة هائلة على موكيتك الجديد.

في مثل هذه الحالات لديك دائماً إمكانيتين: إما أن تثور وتغتاظ غيظاً حقيقياً، فيفسد يومك ويتعكنن مزاجك، ورغم ذلك تبقى البقعة على حالها. أو لا تثور وتحافظ على اعتدال مزاجك ويكون يومك جميلاً، والبقعة تبقى على حالها أيضاً. بغض النظر عن الحل الذي تختاره، لا يتغيّر شيء في البقعة، بل في مزاجك فقط.

أنت تعيش حوالي 700000ساعة في حياتك. كل ساعة تكون

فيها معكنَن المزاج، مغتاظاً أو متبرّماً، هي ساعة من الزمن ضائعة إلى الأبد. لا يمكن استرجاعها أبداً. إذن: إذا كان باستطاعتك الخيار، فاخترْ دائماً عدم الغيظ والغضب.

كنْ على يقين من أن:

عندما يغيظك أمر ما ويعكّر مزاجك، اطرحْ على نفسك السؤال التالي: هل سيستمرّ هذا الأمر في إغاظتي لمدة سنة؟ إذا كان الجواب بالنفي، فكل ثانية أشعر فيها بالغيظ هي وقت ضائع.

بكل بساطة لا ينبغي عليك أن تغتاظ أو تغضب من أي شيء. وهنا أودّ أن أُجري معك تدريباً ذهنياً مقتضباً. اقرأْ من فضلك التوصيفات التالية وانطقْ بعد كل منها، إما في ذهنك أو بصوتٍ مسموع، «أحافظ على مزاجي المعتدل».

- أحد السائقين ينتزع منك أفضلية المرور.
- كيس المشتريات يسقط منك أرضاً وأنت تفتح باب المنزل.
- فقدتَ محفظة نقودك وفيها 1400 مارك.
- بيانات هامة في الكومبيوتر امّحت ولا يمكن استعادتها.
- فقدتَ مفاتيح سيارتك وأنت خارج البلاد.
- تم تسريحك من العمل.
- بيتك يحترق.

▒ أحدهم يصرخ في وجهك من غير حق.

▒ أحدهم يوجّه لك الإهانة أمام الجميع.

▒ أحدهم يشيع الأكاذيب عنك.

«أحافظ على مزاجي المعتدل». تلك هي الاستراتيجية الأشدّ عبقريةً ضد الهجمات. ليكنْ جلدك سميكاً كجلد الفيل. ما لا يمسّك . لست مضطراً لمقاومته.

تأكيد: لا يتعلق الأمر بابتلاع الغضب . بل بقطع الطريق عليه أصلاً.

الغيظ من النفس

ثمة ازدحام مروري، وأنت تقف في طابور طويل من السيارات. إلى يمينك هناك حقل جانبي للتوقّف الاضطراري لا يستعمله أحد. فجأةً ترى كيف أن سائقاً من الخلف ينفرد على الحقل الجانبي من اليمين متجاوزاً طابور السيارات، ليندسّ ثانيةً في رتله في الأمام تماماً بلا حياء. في حين أنت تنتظر بكل تهذيب في الطابور المتوقّف. لنفترض أنك ثرت واغتظت من هذه الوقاحة. ولكن هل فكّرت يوماً ما الذي يغيظك حقاً؟ عندما يتم قذفك في الازدحام بمقدار سيارة واحدة إلى الوراء، ثم يتحرّك السير ثانيةً، فإنك لا تخسر أكثر من ثانيتين من زمن رحلتك. وهذا الأمر لا يمكن، موضوعياً، أن يثير غيظك وتبرّمك. ماذا إذاً؟

أنت تغتاظ من نفسك. يغيظك أن الآخرين يتدبّرون شؤونهم بسهولة وأريحية أكبر ظاهرياً، لأنهم يُقدِمون على أمور أنت أشدّ جبْناً من الإقدام عليها. هذا ما يغيظك.

عندما تثور مغتاظاً من شيء ما، غالباً ما يعود ذلك إلى ثلاثة أسباب ممكنة:

1. أنت تتمنى في الواقع أن تتصرّف على غرار ذلك الذي أثار غيظك.

2. وجود نقاط ضعف بغيضة لديك.

3. تذكّر نقاط ضعف لدى الآخرين كنت أنت قد عانيت منها شخصياً.

في كل الأحوال لا ذنب لذلك الذي أثار هذا الغيظ لديك.

نقاط ضعفك الخاصة:

لنفترض أنك لا تحبّ أحدهم على الإطلاق. كنْ صادقاً تماماً في إجابتك عن السؤال التالي: ألا تتبيّن هنا شيئاً مزعجاً تعتقد أنك شخصياً قد تجاوزته منذ زمن طويل؟ ذات مرة اكتشفتُ أنني أجهل كلمةً أجنبية. كان الأمر مزعجاً، ذلك أنني لاحظت أن أكثرية من حولي كانوا يعرفونها. فما كان مني إلاّ أن نقشتها في ذاكرتي بأسرع وقت ممكن. لم يمضِ أسبوعين حتى فوجئتُ كيف ثرت منفعلاً من شخص آخر لم يكن يعرف هذه الكلمة الأجنبية بالتحديد.

عندما تشعر بالغيظ، تأكّدْ مما إذا لم يكن السرّ في ذلك يكمن في نماذج سلوكية خاصة معلّقة أو غير محسومة. ربما ترى أنك تجاوزت هذه العيوب. ولكن من المحتمل أيضاً أنك لم تفعل، وإلاّ لما كانت تثير غيظك عند الآخرين.

إذا كنتَ عدوّاً لدوداً للتدخين، فمن الممكن جداً أنك أنت نفسك كنت مدخّناً فيما مضى وتريد الآن «هداية» البشرية.

إذا كان يثيرك ويغيظك أن أحدهم يعبّر بتكلّف وحذلقة شديدة، فليس من المستبعد على الإطلاق أن تكون أنت شخصياً قد مررت بمثل هذه المرحلة في السابق.

يغيظك عجزك الخاص:

مثال السائق المذكور في البداية، والذي يزجّ نفسه في طابور السيارات بلا حياء، ينتمي إلى هذه الفئة. وما يغيظك هنا هو أنك لا تستطيع التصرّف على غرار ذلك الذي يثير غيظك.

إذا كنت تقضي إجازتك في إيطاليا، ويغيظك أن الإيطاليين «يعاكسون» السائحات، فربما كان ما يثير غضبك هو فقط افتقادك لأية فرصة لدى السائحات أنفسهن.

عندما نغتاظ من الأشخاص المتعجرفين، فربما لا يغيظك إلاّ عجزك الخاص عن الظهور بهذا الاعتداد بالنفس.

عانيتَ سابقاً من أشخاص آخرين:

عندما تغتاظ من أمر ما، أو إذا كنت لا تحبّ أحدهم، فقد يعود هذا أيضاً إلى أنك تتذكّر أناساً أو نماذج سلوكية عانيت منها ذات يوم في السابق. وهذا كان حال المضيفة في المثال المذكور آنفاً. فقد كانت تعاني فيما مضى من نقاشات صديقها النباتي التي لا تنتهي. وكانت كلمة واحدة كافية لتستأنف ذلك الصراع الذي لم تكسبه آنذاك، كي تخرج الآن ربما منتصرةً، ولو في ميدان آخر.

إذا كانت بعض الممارسات أو الحريات الجنسية تثير غيظك، فعليك أن تفكّر فيما إذا لم يتم ردْع جنسويتك في الماضي من قبل آخرين، مما اضطرّك إلى المعاناة من ذلك.

اطلب المعذرة دون إبراء ذمتك

لننظر مرةً أخرى في المثال المذكور سابقاً حول السيارة المركونة خطأً في موقف سيارة الجار. كان بإمكان المهاجَم أن يتعلّل كما يلي أيضاً: «أتعلم، أردت فقط إنزال شيء ما بسرعة من السيارة، فإذا بي أتلقّى مكالمة هاتفية هامة في الشقّة، فلم أستطع الرحيل». تفحّص الأمر بنفسك الآن. لو كنت مكان الجار، كيف سيكون ردّ فعلك حين سماعك جواب كهذا؟ هل كنت ستهدأ؟ يكاد لا يطيّب خاطر المهاجِم أو يهدّئ أعصابه على الإطلاق إن تمكّنت من تقديم تفسير لسلوكك الخاطئ.

وسوف يكون ارتكاسه الغريزي: «عذر وآه» أو «لقد سمعت هذا أكثر من ألف مرة حتى الآن».

بتفسيرك سلوكك الخاطئ تُلهمه الشعور بأنك بريء. بيد أن هذا لا يعني بالنتيجة إلاّ أن الآخر انفعل دون مبرّر.

أنت أخطأت وركنت سيارتك في غير محلّها، وتريد الآن من الضحية، فوق ذلك، أن يبحث عن سبب انفعاله وغيظه عنده شخصياً. وهذا يزيد من غضبه.

يسهل على البشر أن يغفروا عندما يطلب أحدهم السماح والمعذرة الحقيقية عن «ذنبه».

لا تنسب للآخر أي جزء من الذنب، لا تقدِّم أي تفسير لسلوكك الخاطئ.

«سيد (كايزر)، كان هذا خطئي. لقد سبّبت لك المضايقات. ومنك السماح!».

دع الآخر يكون من يريد أن يكون. النبيل، الكريم السمح، القادر على الغفران بلفتة كريمة. فكما هو الحال عند الكلاب التي يتملّكها رادع عن العضّ عندما يستلقي كلب آخر على ظهره باستسلام وخضوع، كذلك سوف يغفر لك خطيئتك المهاجم البشري أيضاً في اللحظة التي تتحمّل فيها أنت الذنب بكامله.

لا تحاول أن تبيّن أين لا يزال الحق معك أو أين يكمن خطأ الآخر. ولا حتى في المجالات الجزئية.

هذا هو الحال في أنواع الرياضات القتالية الآسيوية أيضاً، حيث لا يكمن الفنّ الحقيقي في تسديد الضربة المضادة بقدر ما يكمن في التراجع وتفادي الضربات. عندما تبني موقفاً مضاداً، كأنك تقيم سوراً محصّناً في المنطقة يمكن لأي خصم أن يوجّه إليك أسلحته بسهولة. أما إذا لم يرَ الخصم أي سور، فإن أسلحته تصبح لا معنى لها، فيرميها ثانيةً.

كنتُ أتلقى دروساً مسائية في البلاغة والاتصال في سياق السنوات الثلاث لتدريبي اللغوي. وكانت مدرّستي في اللغة تعرف فنوناً مختلفة تتيح للمرء التخفيف من العصبية والانفعال قبل ظهورهما، وقد أطلعتني على بعض منها. في درس البلاغة التالي حاولتُ متحمّساً تلقين هذه التمارين، التي تعلّمتها حديثاً، للمشتركين في دروسي الخاصة. ولكن ردّ فعل تلاميذي لم يكن مشجّعاً للأسف. ولم يسر الأمر على ما يرام معهم. فما كان مني إلاّ أن حدّثت مدرّستي عن خبراتي الخاصة في حصّة اللغة التالية.

داهمها ضباب انفعالي كثيف بلمح البصر. وشعرتُ أنها مجروحة. وشرحت لي بانفعال وعصبية أن هذه الطرق لا تؤتي ثمارها إلاّ بعد تدريب طويل، وأن على المرء أن يطبّقها بمعزل

عن العالم، بينه وبين نفسه، لا أمام جمهور، وأنها سبق لها أن شرحت لي كل شيء. . . إلخ. فقد شعرتُ بالإهانة، جراء توصيفاتي، إلى درجة أرادت معها التوقّف عن تأهيلي اللغوي على الفور.

كان ردّ فعلي غريزياً كالمألوف. حاولت الدفاع عن موقفي وإبراء ذمّتي وعزوت جزء من الذنب إليها. ولكنني لم ألبث أن أمسكت عن الكلام. فغايتي الأسمى كانت متابعة تأهيلي اللغوي والحفاظ على علاقة شخصية طيبة معها. الغاية أهم من توكيد الذات. أي أنني بدّلت استراتيجيتي كلياً من ثانية لأخرى.

رحت أصوّر لها بكلماتي حججها وأدلّتها على سلوكي الخاطئ. «لقد عرضتُ على المشتركين لديّ شيئاً لا يعمل إلاّ بعد تدريب طويل. هيهات أن يكون هذا ممكناً. وقد سبق لك أن قلت لي إنه ينبغي على المرء أن يتدرّب بمعزل عن العالم، بينه وبين نفسه، لا أمام جمهور، وأنا لم أراعِ هذا. . .». ملخّص القول، شرحت لها لماذا كنت على خطأ، وكيف كان لابد أن أعاني بسبب ذنبي. «إنه ذنبي أنا. لقد ارتكبت خطأً فاحشاً. هل تعذرينني؟».

انقلب الجوّ 180 درجة في أقصر وقت، وحلّ محلّ البرود الجليدي شعور جديد عظيم بالتناغم والانسجام.

لم ينشأ هذا التناغم إلاّ عن طريق الندم والطلب الحقيقي للمعذرة.

اعترفْ بالذنب طالما استطعت ذلك. «يؤسفني أن يحدث لك هذا». عند تدقيق النظر، غالباً ما لا يكون الآخر مخطئاً في مأخذه عليك. وعندما تتنازل، يكون شعورك أفضل، وشعور الآخر أفضل، وغالباً ما تتم على نحو أفضل موضوعياً أيضاً تسوية المسألة موضوع الخلاف. إنما لا تفعل هذا انطلاقاً من خضوعٍ واستكانة، بل انطلاقاً من موقف الوعي بالذات والاعتداد بالنفس.

تداركْ سبب المشكلة

عندما يشكو منك أحدهم، فإن لشكواه سبب حقيقي يكمن في مكان ما - على الأقل بالنسبة له، وإلاّ لما شكا أصلاً. لذلك عليك أن تتصرّف بالقدر الذي يتيح لك إزالة سبب المشكلة.

إذا كان أحد أغصان شجرة الكرز خاصتك ممتدّاً فوق السور في أجواء حديقة الجار ويزعجه، فقمْ بقطعه! إذا كانت سيارتك مركونة بحيث تسدّ المدخل إلى قطعة الأرض الخاصة بالغير، فقمْ بإبعادها! إذا كان صوت الموسيقا في منزلك ليلاً أعلى مما ينبغي، فأخفضْه... لا ضرر في الغالب في إزالة سبب الإزعاج.

عليك أن تقرّر ما هو الأهم بالنسبة لك: توكيد الذات (ولكنني أوضحت لك هذا الآن)، ثم تبديد طاقة ثمينة في

الإصرار على العداوة مع الهجمات المضادة وحملات الانتقام. أو التنازل والحفاظ على مزاجٍ معتدل وتحويل عدوٍّ ممكن إلى جارٍ طيّب.

فضلاً عن أنك بذلك تفي بمطالب الصورة المثالية الموافقة لحضارتنا وثقافتنا التي تدعو إلى المسالمة، محبة الغير، الاستعداد للمساعدة، الودّ والتواضع. «إذا ضربك أحدهم على خدك الأيمن فأدرْ له الأيسر». والرائع في هذا أنك تشعر في هذه الأثناء أنك على أفضل ما يرام.

بـ«ولكن» تُفسِد كل شيء

أسفرت الدراسات عن أن ذكر كلمة «ولكن» وحده يكفي ليحرّض عند المتطوّع ارتفاعاً في مقاومة الجلد الكهربائية وتعرّقاً وتسرّعاً في النبض. فالناس يتفاعلون جسدياً مع هذه الكلمة.

عندما تذكر حججاً مضادة، لا تنطق بكلمة «ولكن»، بل قدّمْ حججك دون وصلة لغوية أو باستعمال كلمة بديلة.

بكلمة «ولكن» تنأى بمحدّثك عن نفسه. عند ذكر هذه الكلمة يبني الآخر موقفاً داخلياً مضاداً. جميعنا يعرف بالخبرة أنه بعد كلمة «ولكن» يبدأ «الضرب» دائماً: «كان هذا موقفك، والآن إليك موقفي الذي يثبت لك أنك على خطأ!». إذا لم تستعمل كلمة «ولكن»، احتفظتَ بفرصة «لملمة» محدّثك وإبقائه هادئاً.

وسوف يتتبّع حججك دون مقاومة ويدرك مغزاها.

هناك عدة إمكانيات للتعويض عن كلمة «ولكن». أبسطها حذف هذه الكلمة الحشو دون بديل. فبدلاً من القول: «لقد وصلتُ في الوقت المناسب، ولكن أنت لم تكن تحمل المفتاح»، يُفضَّل القول: «لقد وصلتُ في الوقت المناسب، أنت لم تكن تحمل المفتاح».

على أنه بإمكانك أيضاً استبدال كلمة «ولكن» بكلمات أو تراكيب لغوية مساعدة أخرى. فيما يلي بعض التعابير التي يمكنك بها استبدال كلمة «ولكن».

بدلاً من كلمة «ولكن» يمكنك القول:

- برأيي أن...
- الجديد هو...
- و...
- هذا جيد. والأفضل هو...
- لدي مشكلة...
- السبب يكمن في أن...

إليك الآن بعض الأمثلة التي استُبدِلَت فيها كلمة «ولكن» بتركيب لغوي مساعد. غطّ الردود من فضلك وحاول أولاً إيجاد ردودك الخاصة.

- أنت سريع في الكتابة، ولكنك ترتكب الكثير من الأخطاء.
  - أنت سريع في الكتابة، هذا جيد، والأفضل لو كانت أخطاؤك أقل.
- ترغب في فتح النافذة، ولكنني أشعر بالبرد.
  - ترغب في فتح النافذة، أنا لدي مشكلة هي أنني أشعر بالبرد.
- سيارتي مركونة في موقف سيارتك الخاص، ولكن زوجتي تعاني من مرض في قدمها.
  - سيارتي مركونة في موقف سيارتك الخاص، وزوجتي تعاني من مرض في قدمها.
- يجري تخفيض أرقام الضرائب، ولكن الأفضل هو رفع أرقام الأجور.
  - يجري تخفيض أرقام الضرائب، الجديد هو أن الأفضل رفع أرقام الأجور.
- الجهاز يُظهِر نتائج صحيحة، ولكن التوتّر عند المخرج منخفض أكثر مما ينبغي.
  - الجهاز يُظهِر نتائج صحيحة، برأيي أن التوتّر عند المخرج منخفض أكثر مما ينبغي.

فكرتك - يعرضها الآخر

في الوقت الذي كنت لا أزال فيه أعمل مهندس برمجة،

ظللت أرجئ قراراً لمدة سنة تقريباً. كان هذا القرار زيارة مديري في العمل (مانفريد) لسؤاله عما إذا كان بإمكاني العمل بدوام جزئي. كنت أرغب في تخفيض مدة عملي بمقدار 20 بالمئة. أما سبب إرجائي هذه الزيارة لمدة طويلة فهو أنني لم أكن أتخيّل في ذهن مديري سوى أشدّ ردود الأفعال قتامةً. هذا يعني أنني لم أشغل تفكيري إلاّ بأسباب رفض المدير الحتمي لطلبي.

إلى أن جاء يوم ركلتُ فيه نفسي وقلت لها: «خير توقيت دائماً هو الآن. من يسأل فقط، يتلقَّ جواباً». والحق أنني أعددت استراتيجيةً لذلك. ينبغي أن أجعله هو من يتوصّل إلى فكرة العمل الجزئي. طلبتُ مقابلته، وبعد أن أُغلِقَ علينا باب مكتبه قلت ما يلي:

«(مانفريد)، أنا مستمتع بعملي. إنما، وكما تتراكم الأمور المعلّقة غير المنجَزة في الشركة، كذلك تتراكم لدي في البيت أمور معلّقة تحتاج إلى تسوية. ولم تعد أوقات فراغي تكفي لإنجاز كل أموري الهامة عادةً. أنا أرغب في أداء عملي في الشركة على أكمل وجه، وفي الوقت ذاته لا أودّ إهمال مواصلة تطوير نفسي. تلك هي مشكلتي. وقد جئتك الآن، لعلك تسعفني بفكرةٍ تساعدني في حلّ هذه المشكلة».

شبكت ذراعيّ ورحت أنتظر. وشرع (مانفريد) يعرض علي اقتراحاته. تكلّم عن الزمن الذي يستغرقه وصولي إلى العمل،

وربما يمكن اختصاره، تكلّم عن إمكانية تبديل محلّ إقامتي، عن تغييرٍ في موقفي من العمل، وأخيراً قال: «ثمة إمكانية أخرى: بإمكانك العمل بدوام جزئي». بسطتُ ذراعيّ وقلت: «حقاً إنها فكرة!». بعد ذلك دخلنا في مناقشة التفصيلات الجزئية، وكنا كلانا راضيين.

يمكن تطبيق هذا في التعامل مع الهجمات بشكل ممتاز. إذا تعذّر عليك التراجع عن موقفك، فدع الآخر يعرض الفكرة التي تريدها أنت في الواقع.

ملاحظة هامة: تحاشَ كلمة «ولكن»، فهي تثير مقاومةً وعناداً عند الآخرين.

كما في الرسم الكاريكاتوري في بداية هذا الجزء من هذا الكتاب: أنت جالس في القطار. الشخص المقابل لك يريد فتح النافذة لأنه يشعر بالحرّ. وأنت ترغب في الإبقاء عليها مغلقة لأنك تشعر بالبرد. في هذه الحالة دع الآخر يطرح حلاً. يمكنك أن تقول على سبيل المثال: «أنا لدي مشكلة تتمثّل في أنني خارج للتوّ من حالة غريبة شديدة. إذا كان الجوّ حارّاً بالنسبة للآخرين، أحسّ أنا بأنه بارد. ربما لديك فكرة عما يمكنني فعله في هذه الحالة؟».

عندما تركن سيارتك في الموقف الخاص بسيارة الجار، بإمكانك أن تقول: «سيارتي مركونة في موقف سيارتك الخاص.

وهو موقف تدفع أجرته، وهذا حقك الطبيعي. وقد سبّبتُ لك المضايقات. وهذا لا يجوز. الجديد هو أن زوجتي تعاني من مرضٍ في قدمها. ربما لديك فكرة تفيدني في ركن سيارتي بحيث لا تضطرّ زوجتي إلى السير هذه المسافة الطويلة؟».

عندما يكون صوت الموسيقى لديك عالياً أكثر مما ينبغي، ويشتكي الجار من ذلك، يمكن القول: «واضح تماماً، لا يجوز أن يكون صوت الموسيقى لدي من الارتفاع إلى درجة تحول دون سماعك صوت التلفزيون في منزلك. لقد دعوتُ 20 ضيفاً إلى الحفلة التي أقيمها. أنت تعلم أنه من غير موسيقى لا يروق الجوّ. هل لديك فكرة تساعدني في حلّ هذه المشكلة؟».

أنت تدع الشخص المقابل يعرض الفكرة التي تساهم في حلّ «مشكلتك». قد لا تكون بالضرورة الفكرة ذاتها التي تدور في رأسك. ولكنها قد تكون أيضاً أفضل من فكرتك الأصلية.

ما يحصل هنا بالدرجة الأولى هو أنه سوف يقلّ كثيراً اعتزاز الآخر بـ«حقّه»، فالضغط أجبره على التراجع. عندما يستطيع أحدهم مساعدة الآخر بفكرته، وهو يعلم أنه سوف «يعظم شأنه» في نظر الآخر، يكون على استعداد للقبول بالكثير من الأمور التي رفضها من قبل متكبّراً. فضلاً عن أنه سيلتزم بها عن طيب خاطر؛ فقد كانت في النهاية فكرته.

«كما ذكرتَ منذ لحظات...»

لنفترض أنك قلتَ في سياق حديثٍ ما الجملة التالية: «في القرن القادم لابد لنا من الاعتياد على معدّل بطالة قدره 10 بالمئة». وبعد عشر دقائق من تبادل الحديث يذكر محدّثك: «قلتَ منذ قليل جملة جيدة: نسبة عشرة بالمئة من السكان العاطلين عن العمل ستكون في القرن القادم أمراً طبيعياً». حاول أن تتحسّس ما هو شعورك عندما تُعطى لجملتك الخاصة مثل هذه الأهمية من قبل الغير، بحيث يستشهد بها لاحقاً. هذا ما نعرفه عن كبار الشخصيات فقط. يرغب الناس في أن يكونوا أشخاصاً مهمّين. وهم يعزّون ذلك الذي يمنحهم هذا الشعور.

كل إنسان يرغب في أن لا تذهب كلماته عبثاً، ويتمنّى أن يجري تناقلها.

عندما تكون على خلاف مع أحدهم، من المفيد بالنسبة لتسوية العلاقة أن تقوم بتلخيص أقوال المحدّث بكلماتك الخاصة من حين لآخر. هذا يخفّف من حدّة العدائية ويدفّئ مناخ الحديث.

إذن، حاول ذكر حجج الآخر بين الفينة والأخرى، مشدّداً في ذلك على أن هذه هي الآن كلماته.

بعض الأمثلة على كيفية استهلال جملك:

- كما قلتَ للتوّ...
- ما قلتَه منذ قليل أعجبني...
- من أقوالك إنه...
- بقيت في ذاكرتي جملة لك...
- أودّ أن أستشهد بك شخصياً...

الاستشهاد بأقوال المحدّث طريقة فعّالة جداً لإقامة علاقة طيّبة معه. بيد أنها تتطلّب منك المقدرة على حسن الإصغاء وتركيز الذهن على ما يقوله.

خمس خطوات لصدّ هجوم

عندما يوجِّه لك أحدهم اتهاماً لفظياً ما، قمْ بالخطوات الخمس التالية لاستعادة علاقة طيّبة معه:

1. كرّر المأخذ المسجّل عليك على شكل تساؤل.
2. اعترفْ بخطئك، بقدر ما تراه صحيحاً.
3. أثنِ على الآخر.
4. اطلبْ منه معروفاً.
5. قدّمْ عرضاً للمصالحة.

مثال: الصوت في جهاز الموسيقى خاصتك مضبوط على

قوة صوت أعلى مما ينبغي ليلاً. يقرع الجار باب بيتك شاكياً.

كرّر المآخذ المسجّل عليك:

هل صحيح أن صوت الموسيقى لديّ أعلى مما ينبغي بالنسبة لك؟

اعترف بخطئك، بقدر ما تراه صحيحاً:

لابد لي من الإقرار أنك على حق. لقد ضبطتُ صوت الموسيقى عالياً نوعاً ما، وسبّبت لك الإزعاج في سكينتك الليلية.

أثنِ على الآخر:

لطف منك أن تكلّف نفسك المرور بي شخصياً، بدلاً من استدعاء الشرطة حالاً كالآخرين.

اطلب منه معروفاً:

أسمح لنفسي أن أطلب منك معروفاً: أودّ أن أختبر ذات يوم بعد الظهر شدة الصوت في جهازي. هل تتلطّف وتلعب دور سامع الاختبار في منزلك؟ ثم تقول لي ما هي شدة الصوت القصوى الممكنة التي لا تزعجك. عندئذ أحفظ وضعية مفتاح الصوت هذه، وبالتالي أصبح على بيّنة دائماً من الحدّ الذي يمكنني تدوير مفتاح الصوت إليه دون أن أسبّب لك الإزعاج.

قدّم عرضاً للمصالحة:

أعدك بأن أضبط صوت الموسيقى لديّ في المستقبل، ابتداءً من الساعة العاشرة مساءً على الشدة المناسبة للغرفة. هلاّ تفضّلت بالدخول لتناول كأس من النبيذ؟

ليس من الضروري تطبيق القواعد جميعها وبشكل آلي الواحدة تلو الأخرى. يكفي استخدام بعض منها لتهدئة المهاجم.

كيف تصبح مديراً محبوباً

عندما يتناول الموظّفون في أحاديثهم نزاعات أو خلافات في أي شركة، غالباً ما يكون المدير موضوع الامتعاض والتبرّم. فالكثير من النزاعات لم تكن لتنشأ أصلاً لو وُجِدَ مديرون أفضل. ولا شك في أن كل مدير يرغب بدوره في أن يكون مديراً ناجحاً ومحبوباً. مع ذلك لا يوجد بالفعل سوى عدد قليل من المديرون يذكرهم العاملون بالخير حتى في غيابهم. إليك بضع قواعد موجزة تتيح لك أن تصبح مديراً محبوباً.

أقلعْ عن التعالي والعنجهية. أنت لست أكبر قدراً من مرؤوسيك. خاطبْهم بأسمائهم. ألقِ عليهم التحية بتأدّب ولطف. تبادلْ معهم دائماً ولو بضع كلمات. انظرْ في عيونهم عندما تكلّمهم. بعد أن يُقدَّم لك أحدهم، لا تنسَ أن تخاطبه في المرة المقبلة باسمه. لا تتباهَ بمركزك. لا تُثِر الانطباع أو توحِ لأحد

بأنك تعرف أكثر منه. لا تكنْ مغروراً بسلطتك ولا بالنعيم والرفاهية التي تتمتّع بها. امنحْ تقديرك للجميع، لا لمن ينتمي إلى جماعتك فقط، أو لمن تخضع له أو ترتبط به بشكل من الأشكال. حتى عاملة التنظيف والبوّاب يستحقّان تقديرك واهتمامك.

أبدِ اهتماماً بأمور مرؤوسيك الخاصة. اسألْهم عن هواياتهم، عن أسرهم وعن اهتماماتهم في نهاية الأسبوع. اطرحْ أسئلة تتعلّق بهذه الأمور. وليكن اهتمامك بها صادقاً، وليس من باب المجاملة فقط. المدير المحبوب هو المدير الذي يمكنه أن يدير مع مرؤوسيه حديثاً لا علاقة له بالعمل.

كفّ عن رغبتك في الانتماء إلى «الطبقة الراقية». فأنت شخصياً أدرى الناس بمن تكون في الواقع. تأكّدْ أنك لا تحظى بمحبة أحد لأنك تناولت طعام الغداء ذات مرة مع المدير العام للمجموعة مثلاً، أو لأنك استطعت شراء سيارة ثانية. كفّ عن رغبتك في أن تبيّن لمرؤوسيك أنك تفوقهم في الاختصاص. فلا أحد يحبّك لأنك أدرى الناس. على العكس، امنحْ مرؤوسيك الانطباع بأنك ممتنّ وتحمد الله أن لديك من هو أفضل منك في المجالات الفرعية. لا تُبدِ استياءً من موظّفيك، لا تحاولْ تقييمهم أو إصلاحهم، لا تقاطعْهم في الحديث. لا تتذمّر مهاجماً، إذا لم يسرْ أمر ما، كما تصوّرت. تجنّبْ في كلامك النبرة المنفعلة والمتوتّرة، إذا ما رأيت أن توجيهاتك لم تُنفَّذ

بشكلها الصحيح. ثقْ بمرؤوسيك ولا تراقبْهم. كلِّف مرؤوسيك بمهام لها مسؤوليتها. لا تلعبْ دور المدير.

قدّم لمرؤوسيك هدايا رمزية. وفي الجوّ الحار صيفاً وزّع المثلّجات عليهم. قدّم التهاني لمرؤوسيك في أعياد ميلادهم. قمْ أنت بنفسك مرةً بصنع القهوة لسكرتيرتك. كفّ عن الظهور دوماً بمظهر المثال الذي يُحتذى. تقبّل الناس كما هم، لا كما تتمنّى أن يكونوا.

لا تستخلص أي أجوبة من الآخرين، بل خذْ رأيهم فعلاً، دون أن تمرّر لهم رأيك الخاص مسبقاً. اخلقْ مناخاً في العمل يجعل مرؤوسيك يتحدّثون عنك إيجابياً، سواء في حضورك أم غيابك.

أجوبتك القياسية الخمسة

عندما تتأكّد من أن هناك خمسة أجوبة أو ردود حاضرة في ذهنك ومن أن بإمكانك أن «تبصقها» بشكل انعكاسي، كنْ مطمئناً. عندما تتعرّض للهجوم، تحاشَ السقوط في حالة من الخوف أو الفشل ، الذي يشلّ التفكير عادةً.

من بين الأجوبة القياسية الواردة في الفصول السابقة من هذا الكتاب ينبغي عليك اختيار خمسة أجوبة تحفظها عن ظهر قلب.

دوّنْ هنا أجوبتك القياسية الخمسة المفضّلة:

(1

....

....

(2

....

....

(3

....

....

(4

....

....

(5

....

....

أهم النقاط بنظرة واحدة

- لا تنتهجْ سياسة المجابهة. لا تحاولْ أن تثبت للشخص المقابل أنك على حق.
- لا وجود لآراء مثيرة للسخرية.
- دع الآخر يشعر أنك تفهمه وأن موقفه مشروع أيضاً.
- لا تتحدّث في ما سبّب الضباب السلبي بأي حال من الأحوال قبل أن يزول هذا الشعور ثانيةً.
- من يأتيك شاكياً، يرغب في أن يؤخَذ على محمل الجدّ قبل كل شيء. لذلك أصغِ إليه وامنحْه فرصةً للتنفيس.
- خاطب الغير باسمه، وسوف يردّ عليك برضا أكبر ومودّة أشدّ.
- الأشخاص الذين يقدّروننا لا نرغب في الإساءة إليهم.
- عندما يهاجمك أحدهم، غالباً ما يكون هذا مجرد قمّة جبل الجليد. فكلامك ذكّره، دون وعي، بمشاهد سلبية من الماضي.
- إن أحداً لا يجبرك على أن تغتاظ. الغيظ أو الغضب ليس قانوناً طبيعياً، بل يمكنك التأثير فيه.
- عندما تثور مغتاظاً من شيء ما، غالباً ما يعود ذلك إلى

ثلاثة أسباب ممكنة:

1. أنت تتمنّى في الواقع أن تتصرّف على غرار ذلك الذي أثار غيظك.

2. وجود نقاط ضعف بغيضة لديك.

3. تذكُّر نقاط ضعف لدى الآخرين كنت أنت شخصياً قد عانيت منها.

- عبّر عن موقفك كما لو أن الأمر يتوقّف على رحمة الآخر وتعطّفه بمعذرتك.
- لا تبنِ أي موقف مضاد.
- تدارك سبب المشكلة.
- عندما تذكر حججاً مضادة، لا تنطق بكلمة «ولكن»، بل قدّمْ حججك دون وصلة لغوية أو باستعمال كلمة بديلة.
- دع الآخر يعرض فكرتك. فاحتمال تنصّل الآخرين من موقفك يكبر إذا ما عرضتَ الفكرة بنفسك.
- استشهدْ بأقوال الآخر في أثناء الحديث. بذلك تعطيه الشعور بالأهمية.
- عندما يوجّه لك أحدهم اتهاماً لفظياً ما، قم بالخطوات الخمس التالية لاستعادة علاقة طيبة معه:

1. كرّر المأخذ المسجّل عليك على شكل تساؤل.
2. اعترفْ بخطئك، بقدر ما تراه صحيحاً.
3. أثنِ على الآخر.
4. اطلبْ منه معروفاً.
5. قدّم عرضاً للمصالحة.

عرض الكتاب لـ 26 أسلوباً. اخترْ بدايةً واحداً منها فقط. مرّ الآن بكل هجوم مستخدماً هذا الأسلوب في الردّ إلى أن تتقنه وتجيد استخدامه. والآن اخترْ أسلوباً ثانياً وقمْ بالعملية نفسها، وهكذا. بعد ذلك اخترْ أسلوبين. على سبيل المثال أجبْ إما بطريقة السؤال الراجع (17) أو بالموافقة المبالغ فيها (6). بعد أن تتدرّب على هذا وتجيده، بإمكانك التوسّع واختيار ثلاثة أساليب.

بعض الأساليب معدَّة لمواقف هجومية خاصة فقط. على سبيل المثال أسلوب الردّ «الهراوة في ورق الهدايا» مخصَّص فقط للهجمات المنطوقة تلميحاً.

قمْ أيضاً باختبار أجوبتك القياسية المختارة ردّاً على الهجمات. استحضرْ أجوبتك القياسية الخمسة في الصفحة 129، وحاول الردّ بأحدها فقط على جميع الهجمات.

ملاحظة ختامية

أنا أرى أن التصوّر المتمثّل في أن جميع الناس يتواصلون بعضهم مع بعض «بشكل مثالي» تصوّراً مملاً بشكل مخيف. فالوقاحات والأقوال المتناقضة والهراء تمثّل الملح في حساء الروتين اللطيف والرتابة العاقلة. من هذا الباب أرى أن من المؤسف فعلاً لو اتّبع الناس جميعاً استراتيجية تواصل عالم السلام والخير. وإذا ما داهمتك الآن ثانيةً الحيرة بسبب كلامي هذا وتساءلت مرتبكاً: أية استراتيجية ينبغي اتّباعها؟ فإنني أجيب: افعلْ ما تريد!

حوار مع القارئ:

عزيزي القارئ! تهمّني خبراتك بالأساليب الموصوفة في هذا الكتاب. إذا ما عثرت في أثناء تدرّبك على هذه الأساليب على أجوبة وردود أفضل من تلك الواردة في الكتاب، فأرجو أن ترسلها لي.

عندما تطرق أسماعك أمثلة عبقرية على ردود سرعة البديهة

يمكن إلحاقها بأحد الأساليب الواردة في هذا الكتاب، أرجو أن ترسلها لي أيضاً.

وفي حال كنت شخصياً مطبوعاً على البحث، ووجدت نموذجاً جديداً من سرعة البديهة، فكنْ على يقين من اهتمامي الشديد بذلك لمصلحة عملي البحثي.

أما الأساليب التي تعرّفت إليها في هذا الكتاب فلا تكفي قراءتُها البسيطة، دون تدريب، لاستبطانها، مما يعني أنها لن تكون حاضرة في ذهنك عندما تبحث عن جواب أو ردّ من جديد. فالتدريب ضروري حتماً. إضافةً إلى ذلك، أنصحك بالالتحاق بحلقة دراسية في سرعة البديهة، حيث لا يتم فهم الأمور ذهنياً فقط، إنما أيضاً التدرّب عليها قبل كل شيء. علماً بأن الحلقات الدراسية تُعقَد بشكل منتظم في كل من ألمانيا والنمسا وسويسرا.

محاضرة مكثفة

لاذع
وناجح



بإمكان الأشخاص الأكفّاء والمناسبين أن يحصلوا على إجازة رسمية «سريع البديهة الأكثر نجاحاً» تخوّلهم إدارة حلقات دراسية في سرعة البديهة بشكل مستقلّ. ولا يُمنَح هذا الترخيص إلاّ في حال الكفاءة والصلاحية الشخصية. عندئذ يجري تأهيلك من قبل (ماتياس پوم) وتزويدك بالبراعة والحذق الضروريين.

obeikandl.com

المراجع

[1] B. Voxbrandt, C. Kunze „On Course with compass grammar“, S. 35

[2] Barbara Berckhan „Die etwas gelassenere Art, sich durchzusetzen“, S. 226

[3] Zeitschrift „Oldtimer“, 1/1995, S. 3

[4] Vera F. Birkenbihl „Sprachenlernen leicht gemacht“

[5] Vera F. Birkenbihl „Rhetorik. Redetraining für jeden Anlass“

[6] Vera F. Birkenbihl „Rhetorik“ S. 27

[7] Umberto Saxer „Bei Anruf Erfolg“

[8] Rupert Lay „Dialektik für Manager“ S. 212

[9] Rolf Ruhleder „Rhetorik, Kinesik, Dialektik“ Seite 258 ff

[10] „Facts“, Januar 1998

[11] „Ran“ Sat1, 31 Januar 1998

[12] „Tagesanzeiger“, Herbst 1997

[13] Matthias Dahms „Die Magie der Schlagfertigkeit“, S. 61

[14] Ebenda, S. 64

[15] Rupert Lay „Dialektik für Manager“, S. 135

[16] Vera Birkenbihl „Rhetorik Training“ Kassettenseminar

[17] Radio DRS3 Input 22.11.98